

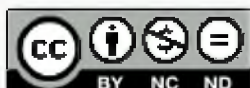
Sileoni, Marcela Andrea

**La gestión de
responsabilidad social
empresaria un estudio de
caso: CESOPOL
(Cooperativa de obras y
servicios públicos)**

**Tesis para la obtención del título de posgrado de
Magister en Dirección de Empresas**

Directora: Alvarez-Gatti, Marybel

Documento disponible para su consulta y descarga en **Biblioteca Digital - Producción Académica**, repositorio institucional de la **Universidad Católica de Córdoba**, gestionado por el **Sistema de Bibliotecas de la UCC**.



Esta obra está bajo licencia 2.5 de Creative Commons Argentina.

Atribución-No comercial-Sin obras derivadas 2.5

UNIVERSIDAD CATOLICA DE CORDOBA

INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

TRABAJO FINAL DE MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS

LA GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

UN CASO DE ESTUDIO: CESOPOL

(COOPERATIVA DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS)

AUTOR: LIC. MARCELA A. SILEONI

e-mail: sileonimarcela@gmail.com

ONCATIVO, CORDOBA, REPUBLICA ARGENTINA, 2016

ABSTRACT

La Responsabilidad Social Empresaria aplicada a una empresa del Tercer Sector como CESOPOL (Coop. de Obras y Serv. Públicos de Oncativo Ltda.) detallada en este trabajo, demuestra que todos los lineamientos de la RSE son aplicables a todo tipo de organizaciones, desde que todas las preocupaciones e incumbencias de la responsabilidad social empresaria responden a un movimiento global en el desarrollo de una mejor calidad de vida de la sociedad con arreglo al cumplimiento de los derechos humanos. También se demuestra que herramientas como la Norma ISO 26000 pueden ser interpretadas y generan un marco adecuado para la implementación, seguimiento y control del tema que se trata, en organizaciones de todo tipo. Finalmente se propone un modelo de Balance Social o Memoria de Sustentabilidad para la comunicación de los resultados de las prácticas llevadas a cabo por la organización objeto de estudio, como así también los medios y canales de comunicación de los mismos con el objeto de asegurar la puesta en conocimiento de las practicas llevadas a cabo frente a los stakeholders.



UNIVERSIDAD CATOLICA DE CORDOBA

INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

TRABAJO FINAL DE MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS

LA GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

UN CASO DE ESTUDIO: CESOPOL

(COOPERATIVA DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS)

AUTOR: LIC. MARCELA A. SILEONI

DIRECTOR: LIC. MARYBEL ALVAREZ GATTI, MBA

ONCATIVO, CORDOBA, REPUBLICA ARGENTINA

2016

INDICE DE CONTENIDOS

| | | |
|--------|--|----|
| I. | INTRODUCCION..... | 1 |
| 1.1. | Justificación y Antecedentes | 2 |
| 1.2. | Planteo del problema | 3 |
| 1.3. | Objetivos generales y específicos | 4 |
| 1.4. | Método de Investigación..... | 5 |
| 1.5. | Marco Teórico | 5 |
| II. | DEFINICIONES | 7 |
| III. | ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA..... | 9 |
| IV | NORMA ISO 26000..... | 12 |
| 4.1. | Acerca de ISO..... | 12 |
| 4.2. | Estándares Internacionales, definición. | 12 |
| 4.3. | ISO 26000 Norma Internacional Guía de Responsabilidad Social..... | 13 |
| 4.3.1. | Reconocer la Responsabilidad social e Involucrarse con las Partes Interesadas..... | 13 |
| V | EL COOPERATIVISMO | 21 |
| | Responsabilidad social en las cooperativas | 23 |
| VI | CASO PRACTICO: Integración de la Cesopol a la ISO 26000..... | 27 |
| 6.1 | Historia de la Cesopol | 27 |
| 6.2 | Integración de la Responsabilidad Social en Cesopol de acuerdo a los lineamientos de ISO 26000..... | 33 |
| 6.2.1 | Reconocer la Responsabilidad social e Involucrarse con las Partes Interesadas..... | 33 |
| 6.2.2. | Características de la organización que la relacionan con la responsabilidad social. | 36 |

| | | |
|-------|---|----|
| 6.2.3 | Comprender la Responsabilidad Social de la Organización. | 41 |
| 6.2.4 | Determinación de la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para la Cesopol. | 42 |
| VII | PROPUESTA DE PLAN DE ACCION | 78 |
| 7.1 | Requisitos para implementar un plan de acción. | 78 |
| 7.2 | Pasos elementales para implementación | 79 |
| 7.3 | Diagnóstico del grado de integración de Cesopol con sus <i>stakeholders</i> siguiendo los ejes o áreas fundamentales de la RSE. | 79 |
| 7.3.1 | Identificación de los grupos de interés para Cesopol. | 80 |
| 7.3.2 | Identificación de los Canales de Influencia. | 82 |
| 7.3.3 | Canales de comunicación | 86 |
| VIII | PROPUESTA DE MODELO DE BALANCE SOCIAL O MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD PARA CESOPOL. | 88 |
| IX | CONCLUSIONES | 94 |
| X | BIBLIOGRAFIA | 96 |
| XI | ANEXOS | 99 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----|
| Figura 1 - Integración de la responsabilidad social en toda la organización – Norma ISO 26000..... | 14 |
| Figura 2 - Integración de las Materias Fundamentales de la ISO 26000..... | 16 |
| Figura 3 - Integración ISO 26000-BSCoop..... | 25 |
| Figura 4 - Integración de las partes interesadas en una organización del tipo cooperativa..... | 36 |
| Figura 5 - Principios del movimiento cooperativo..... | 39 |
| Figura 6 - Estructura de toma de decisiones en la organización..... | 40 |
| Figura 7 - Organigrama Cesopol..... | 40 |
| Figura 8 - Publicidad gráfica: Cuidar el Agua: una responsabilidad de todos. | 114 |
| Figura 9 - Publicidad gráfica: Jornada de Forestación en Fideicomiso..... | 115 |

INDICE DE ABREVIATURAS Y ACRONIMOS

CAU – Centro de Aprendizaje Universitario

CEPAL – Comisión Económica para América Latina

CESOPOL – Cooperativa Eléctrica, de Obras y Servicios Públicos de Oncativo Ltda.

CLANAE – Clasificación Nacional de Actividades Económicas.

COE – *Communication on Engagement*. (Comunicado de Cumplimiento)

COP – *Communication on Progress* (Comunicado de Progreso)

CONAICE - Confederación Nacional Interfederativa de Cooperativas Eléctricas y de Servicios Públicos.

COOPERAR – Confederación Cooperativa de la República Argentina

EPEC – Empresa Provincial de Energía de Córdoba.

FECESCOR – Federación de Cooperativas Eléctricas de Córdoba

ICA – *International Cooperatives Alliances*

INAES – Instituto Nacional de Asociativismo y Economías Sociales.

INDEC – Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

IRAM – Instituto Argentino de Normalización y Certificación.

ISO – *Institute Organization of Standardization*.

OIT - Organización Internacional del Trabajo.

ONU – Organización de Naciones Unidas

PNUD – Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

RS - Responsabilidad Social

RSC – Responsabilidad Social Corporativa

RSE – Responsabilidad Social Empresaria

I. INTRODUCCION

AUNQUE NO PODEMOS ADIVINAR

EL MUNDO QUE SERÁ, BIEN

PODEMOS IMAGINAR EL QUE

QUEREMOS QUE SEA.

El derecho de soñar no figura entre los 30 derechos humanos que las Naciones Unidas proclamaron a fines de 1948. Pero si no fuera por él, y por las aguas que da de beber, los demás derechos se morirían de sed.

Eduardo Galeano

El presente trabajo pretende demostrar que es posible contribuir al logro de prácticas socialmente responsables desde el quehacer cotidiano de empresas del tipo cooperativas de servicios que se hallen insertas en localidades pequeñas y que, en la mayoría de los casos, el alcance de sus servicios no excede la frontera local, en contraposición a las grandes corporaciones transnacionales. Esto puede lograrse a través de prácticas justas, dignas y éticas, que pueden tener un efecto multiplicador y de contagio en la sociedad en su conjunto.

Finalmente también pretende demostrar cómo, iniciativas de alcance internacional en la materia de Responsabilidad Social Empresarial, se adaptan perfectamente a las pequeñas localidades y empresas desde que todas las preocupaciones e incumbencias de la responsabilidad social empresarial responden a un movimiento global en el desarrollo de una mejor calidad de vida de la sociedad con arreglo al cumplimiento de los derechos humanos.

1.1. Justificación y Antecedentes

En la Argentina, una Red de Responsabilidad Social Empresarial y Trabajo Decente es una iniciativa liderada por el Ministerio de Trabajo con la finalidad de promover la cultura del trabajo de calidad y el dialogo social como condición para el desarrollo de una economía inclusiva, sustentable y competitiva. Cuenta con la participación de más de 100 entidades empresariales líderes, cámaras y empresas de primera línea, el apoyo de Universidades públicas y privadas e instituciones académicas, organizaciones de la sociedad civil y el patrocinio de la CEPAL, PNUD y OIT (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2009, p.11). Adicionalmente, la red que toma mayor relevancia en Argentina se forma a partir de la adhesión de la Argentina al Pacto Global.

En cuanto a las Cooperativas, tienen ya en Argentina más de 150 años de presencia, actualmente las cooperativas contribuyen a la fortaleza de una economía nacional en un contexto mundial de crisis. El cooperativismo genera hoy más de un millón de puestos de trabajo en Argentina, 12.000 millones de pesos de facturación anual de las cooperativas de servicios, 10 millones de personas reciben un producto o servicio producido por una cooperativa y más de un millón de personas trabajan de modo cooperativo. (Proyecto de declaración S-2230/15, 2015, parr. 3)

Según un informe presentado por Cooperar (Confederación Cooperativa de la República Argentina Ltda.), actualmente más de 600 cooperativas distribuyen energía eléctrica en 2 mil localidades del país, 300 cooperativas prestan el servicio telefónico para 2 millones 500 mil habitantes; el 11% de la población es abastecida por las 600 cooperativas que distribuyen agua potable y existen 17 cooperativas que participan del 11,5% del mercado asegurador. Mientras las cooperativas de trabajo están ligadas a actividades tan diversas como la pesca, metalurgia, transporte, construcción, alimentación, gráfica y textil, y el sector de Consumo llevan más de 90 años permitiendo que consumidores de nuestro país obtengan los mejores precios en esquemas de

comercialización participativos. (Proyecto de declaración S-2230/15, 2015, parr. 4)

Las cooperativas de primer grado pueden asociarse a organismos de segundo grado o federaciones y estas a su vez a instituciones de tercer grado como el caso de Cooperar que tiene 70 federaciones asociadas, integrando un verdadero soporte a la integración de las economías sociales.

En el caso de la Provincia de Córdoba, 102 cooperativas de obras y servicios públicos de diferentes localidades están asociadas a FECESCOR (Federación de Cooperativas de Obras y Servicios Públicos Ltda. de la Provincia de Córdoba). De las 102 cooperativas asociadas, 2 presentan sus Balances de Responsabilidad Social con una frecuencia anual, y en el 2013 la Cooperativa de Oncativo, Cesopol, presentó su primer Balance Social en el marco de sus 60 años de vida. De la investigación realizada para el diseño de ese Balance, y evaluando los Balances de otras cooperativas, surge la observación de que es posible que se desconozca la existencia de una guía internacional marco como la ISO 26000, (dada su relativamente reciente publicación a nivel internacional en el 2010) que oriente y estimule a las cooperativas al reconocimiento de la responsabilidad social y su involucramiento y comunicación, como así también de iniciativas internacionales como el Pacto Global o las Global Report Initiative y su accesibilidad a los mismos.

1.2. Planteo del problema

En los últimos años, dado el crecimiento exponencial que se ha observado en la creación de nuevas cooperativas, especialmente en la provincia de Buenos Aires, muchas de las cuales han sido denunciadas por irregularidades en su funcionamiento (cooperativas de trabajo en su mayoría), se plantea como un importante desafío el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento de todas las partes interesadas. Se plantea la

necesidad de hacerlo a través de un documento guía elemental que proporcione una orientación y permita una sistematización, focalización y posterior comparación, dando importancia a los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social identificando previamente qué asuntos resultan pertinentes e importantes para ser abordados por la organización.

“Los llamados "fondos buitres", que levantan alevosas ganancias de los países en crisis, conforman la antítesis de los principios y valores de la economía solidaria donde cada persona vale por lo que es y por lo que puede hacer en beneficio para su comunidad y no por lo que posee”. (Mesa Nacional de la Economía Solidaria, 2014, Cooperativas, desarrollo sostenible para todos, parr.4)

1.3. Objetivos generales y específicos

Objetivo General

Analizar y Diseñar una Propuesta de Intervención de RSE en CESOPOL (Cooperativa de Obras y Servicios Públicos de Oncativo Ltda.).

Objetivos Específicos

- 1) Construir un modelo a partir de la interpretación de la norma ISO 26.000: y desarrollar un plan de acción acorde a sus lineamientos para Cesopol.
- 2) Diagnosticar y analizar el grado de integración de Cesopol con sus *stakeholders* siguiendo los ejes o áreas fundamentales de la RSE.
- 3) Proponer un modelo de Balance Social o memoria de sustentabilidad para Cesopol.

1.4. Método de Investigación

La metodología que se utiliza para la investigación es la consulta de documentos y publicaciones propias y públicas de la organización en análisis. Además se consultan fuentes bibliográficas específicas en la materia, sitios webs de organismos nacionales e internacionales, tesis de aplicación en la materia, y revistas publicadas por diversas organizaciones relacionadas con la temática. El trabajo de campo se realizó utilizando una metodología descriptiva.

1.5. Marco Teórico

Teniendo en cuenta la naturaleza intrínseca de la organización de que es objeto la presente propuesta, una cooperativa (Economía Social), podría decirse que su concepto fundamental y su razón de ser, es el bien común de la sociedad en la que se halla inserta, esto debería llevar a pensar directamente en la responsabilidad social.

Una herramienta específica que hace al reconocimiento y al involucramiento de la responsabilidad social en su esfera de influencia, de una forma más sistemática y alineada con los grandes movimientos en la materia a nivel mundial, lo constituye la Norma Internacional ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social publicada en el 2010.

Esta Norma fue diseñada para ser de utilidad para todo tipo de organizaciones, del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas, y estén operando en países desarrollados o en vías de desarrollo. Todas sus Materias Fundamentales son pertinentes para todas las organizaciones. Es responsabilidad de cada organización identificar qué asuntos de cada Materia Fundamental son pertinentes e importantes para ser abordados por la organización. (Norma ISO 26000, 2010, vii)

Esta Norma Internacional, para el caso de la Cesopol, presta especial importancia para mejorar las prácticas existentes e integrar con mayor profundidad la responsabilidad social en la organización.

Iniciativas como el Pacto Global de las Naciones Unidas complementan lo esencial de la responsabilidad social que es la construcción de una mejor calidad de vida para los seres humanos.

Estas Normas y Pactos no pretenden servir para los propósitos de Certificación, ni las prácticas de responsabilidad social están regidas ni exigidas por ley en la República Argentina hasta el momento del desarrollo de la presente propuesta.

II. DEFINICIONES

La ética es un tipo de saber práctico, preocupado por averiguar cuál debe ser el fin de nuestra acción, para que podamos decidir qué hábitos hemos de asumir, cómo ordenar las metas intermedias, cuáles son los valores por los que debemos orientarnos, qué modo de ser o carácter hemos de incorporar con el objeto de tomar posiciones prudentes y justas. (Cortina A., 1994, pp. 17-33)

La ética empresarial es una parte de la ética aplicada cuya tarea es la aplicación de los principios generales, el esclarecimiento de los bienes internos que la actividad empresarial debe proporcionar a la sociedad, de las metas que debe perseguir y los valores y hábitos que es preciso incorporar para alcanzarlas, teniendo en cuenta la sociedad. (Cortina A., 1994, pp. 17-33)

La empresa tiene poder, y todo poder implica responsabilidad. La RSE es la respuesta que la empresa da a la comunidad por el poder que ejerce. Es la preocupación por desarrollar la calidad de los vínculos entre la empresa y los diferentes sectores vinculados. El objetivo es lograr, para los grupos vinculados, efectos humanizadores.

A partir de allí y de acuerdo con Proetica (2002) se puede definir a la RSE como un “conjunto de acciones planeadas a favor de las personas y su dignidad, emprendidas libremente por las empresas; que presentan las características de estar vinculadas de algún modo al desarrollo del negocio y que van más allá de la ley y los convenios colectivos de trabajo”.

Para Carroll (1979: 497-505) abarca las expectativas económicas, legales, éticas y filantrópicas de la sociedad, en un momento determinado del tiempo.

El Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS, 2003) la define como *la habilidad de las organizaciones de responder a los retos sociales. Comienza con el desarrollo de buenas relaciones con los*

vecinos. Las compañías deberían hacer un compromiso fuerte con la educación, los derechos de los trabajadores, desarrollo de habilidades y seguridad en el trabajo. RSC es estimular el desarrollo económico de la comunidad.

Finalmente, el concepto más aceptado es el que propone la Norma ISO 26000 (Cap. 2, Apdo. 2.18) que la define como la *“responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:*

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;*
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;*
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y*
- esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones”*

III. ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

El término de la Responsabilidad Social comenzó a utilizarse de forma generalizada a comienzo de la década de 1970, aunque organizaciones y gobiernos ya realizaban acciones en algunos de los aspectos considerados como responsabilidad social desde tiempos tan antiguos, como finales del siglo XIX, y en algunos casos, incluso antes. (Norma ISO 26000, 2010, p.4)

Desde 1945 cuando fue creada la ONU tras la Segunda Guerra Mundial, 51 países se comprometieron a mantener la paz y la seguridad internacionales, fomentar entre las naciones relaciones de amistad y promover el progreso social, la mejora del nivel de vida y los derechos humanos. En 1948 la ONU y sus países miembros firman la Declaración Universal de Los Derechos Humanos. Actualmente tiene 193 países miembros. (Naciones Unidas, 2014)

En 1999 se firma el Pacto Mundial o Pacto Global que es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Por su número de participantes, 12,000 en más de 145 países, el Pacto Mundial es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo. El Pacto es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de las corporaciones y los mercados. Aquellas empresas que se adhieren al Pacto Mundial comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas. (Pacto Global de Naciones Unidas, 2014)

Las empresas, el comercio y la inversión son pilares esenciales para la paz y prosperidad. Pero en muchas áreas las empresas están ligadas a serios dilemas, como pueden ser la explotación, la corrupción, la inequidad y otras barreras que frenan la innovación y el espíritu empresarial. Las acciones empresariales responsables construyen confianza y capital social, al mismo

tiempo que contribuyen al desarrollo y mercados sustentables. (Pacto Global de Naciones Unidas, Costa Rica, 2014)

El Pacto Global es un instrumento de libre adhesión para las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, para aplicar los Diez Principios que lo integran en sus estrategias y operaciones. La entidad que adhiere al Pacto Mundial asume voluntariamente el compromiso de ir implantando los diez Principios en sus actividades cotidianas y rendir cuentas a la sociedad, con publicidad y transparencia, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación, mediante la elaboración de Informes de Progreso. (Pacto Global de Naciones Unidas, 2014)

El Pacto Mundial fue lanzado en Argentina el 23 de abril del 2004 ante la presencia de autoridades del Sistema de Naciones Unidas, del Gobierno argentino, empresarios y líderes de la sociedad civil. La firma simbólica del Pacto Mundial convocó a 230 organizaciones. Ese día un grupo promotor comprometido con el Pacto Mundial presentó su "Documento Base de adhesión al Pacto Global en Argentina". De esa manera se dio comienzo a la creación de una red local del Pacto Mundial en nuestro país. (Anexo 1: Los 10 principios del Pacto Mundial.)

A la fecha, son más de 570 las organizaciones que adhirieron a los Principios del Pacto Mundial dando forma a la red más grande de responsabilidad social corporativa de nuestro país.

El plan de la red argentina consiste en aumentar la presencia en todo el territorio nacional de la red del Pacto Global, integrando a nuevos actores con especial énfasis en pequeñas y medianas empresas; fortalecer institucionalmente la red y el cuerpo de gobierno; generar mayor conocimiento sobre la iniciativa, sus beneficios e impactos hacia las empresas y la sociedad en general a través de la promoción y difusión de buenas prácticas, conocimientos, conceptos y metodologías, la adhesión de nuevos participantes y la capacitación para la puesta en práctica de los Principios del Pacto Global con el fin de contribuir a alcanzar los Objetivos del Milenio en el país. (Pacto Global de Naciones Unidas, Argentina, 2015).

En 2010, tras casi 10 años de trabajo, entra en vigencia la Norma ISO 26000 sobre Responsabilidad Social Empresaria y es la más adoptada por las organizaciones a nivel mundial. En algunos países, ciertas recomendaciones de la norma ISO 26000 ya están incorporadas en el marco legal y, por esta razón, constituyen una obligación legal. Sin embargo en Argentina aún no existe una Ley que se ocupe del tema. En Abril del 2013, un proyecto de ley de obligatoriedad de confección de Balances Sociales para empresas estatales y aquellas en las que el estado nacional tenga participación accionaria fue presentado en el Senado de la Nación.

La República Argentina ha tenido participación activa en el desarrollo de esta Guía ISO 26000, junto con otros 84 países, a través del IRAM y los expertos que este Instituto designó. Esta norma entra en vigencia en Argentina como Norma IRAM-ISO 26000 a partir del 28/12/2010 y está actualmente en vigencia. (ISO, ISO 26000 Responsabilidad Social: Visión General del proyecto, 2010, p.10)

IV NORMA ISO 26000

4.1. Acerca de ISO

ISO (*International Organization for Standardization*) es una organización independiente y no gubernamental y la organización voluntaria más grande a nivel mundial que desarrolla Estándares Internacionales.

Está constituida por 165 países miembros con una Secretaría Central que está emplazada en Ginebra, Suiza. (ISO, ISO 26000, Visión General del Proyecto, 2015, p. 2)

4.2. Estándares Internacionales, definición.

Los estándares internacionales hacen que las cosas funcionen. Emiten especificaciones para productos, servicios y sistemas, para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia a nivel internacional.

ISO ha publicado más de 19.500 estándares internacionales cubriendo casi todas las industrias, desde tecnológicas, hasta seguridad de los alimentos, agricultura y salud.

La historia de ISO comienza en 1946 cuando los delegados de 25 países se encontraron en una cita en el Instituto de ingeniería civil en Londres y decidieron crear una nueva organización internacional para facilitar la coordinación internacional y la unificación de los estándares industriales. En Febrero de 1947, la nueva organización ISO, comenzó oficialmente sus operaciones.

Al día de hoy tiene miembros de más de 165 países y más de 3368 cuerpos técnicos para cuidar el desarrollo de los estándares. Más de 150 personas trabajan a tiempo completo para la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.

4.3. ISO 26000 Norma Internacional Guía de Responsabilidad Social

Las empresas y las organizaciones no operan en el vacío. Su relación con la sociedad y el medio ambiente donde operan es un factor crítico en sus habilidades para continuar operando efectivamente. Está también siendo cada vez más utilizadas como una medida de su performance global.

ISO 26000 provee lineamientos de cómo las empresas y organizaciones pueden operar en una sociedad de manera responsable. Esto significa actuando de una manera ética y transparente que contribuya a la salud y bienestar de la sociedad.

La Guía de Responsabilidad Social está desarrollada en forma de 7 Materias Fundamentales y a su vez, cada materia fundamental consta de diferentes Asuntos abordados. (Anexo 2: ISO 26000: Materias fundamentales y Asuntos abordados).

La Guía recomienda lineamientos para la integración de la Responsabilidad Social en las organizaciones como se describe sintéticamente en los puntos siguientes (ISO 26000, 2010, Cap. 7):

4.3.1. Reconocer la Responsabilidad social e Involucrarse con las Partes Interesadas

El primer paso es determinar la manera en que las características claves de la organización se relacionan con la responsabilidad social.



(Figura 1 – Integración de la responsabilidad social en toda la organización –
Fuente: Norma ISO 26000, 2010, p.69)

4.3.1.1. Reconocimiento de la Responsabilidad Social

La organización experimenta tres tipos de relaciones desde el punto de vista de la responsabilidad social:

- ⇒ Entre la organización y la sociedad.
- ⇒ Entre la organización y sus partes interesadas
- ⇒ Entre la organización y la sociedad.

4.3.2. Se deben mencionar las Características de la organización que la relacionan con la responsabilidad social.

La organización, por ser del tipo cooperativa, lleva implícito en su ADN la Responsabilidad Social, ya que responden a los principios cooperativos. (Anexo 3: Principios Cooperativos)

4.3.3. Comprender la Responsabilidad Social de la Organización.

4.3.3.1. Debida diligencia.

Se refiere a políticas de la organización relacionadas con las materias fundamentales, que aporten orientación significativa a aquellos dentro de la organización y a los que estén estrechamente vinculados con la misma.

4.3.3.2 Determinación de la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para la organización.

De acuerdo a la Norma, todas las Materias Fundamentales son pertinentes para todas las Organizaciones, sin embargo los Asuntos pueden no serlo. Es importante entonces determinar la pertinencia de cada Asunto en la Organización. Para esto la norma aconseja, para comenzar con el proceso de identificación, listar la totalidad de las actividades.

También para determinar la pertinencia de los Asuntos es importante identificar a las partes Interesadas.

Como se mencionó anteriormente, la norma ISO 26000 define el alcance de la responsabilidad social de una organización a través de siete materias fundamentales:



(Figura 2: Integración de las Materias Fundamentales. Fuente: Norma ISO 26000, 2010, p.21)

Cada materia fundamental a su vez contempla asuntos que podrían o no, ser pertinentes para cada organización.

No hay un orden predeterminado en el que la organización debería abordar las materias fundamentales y asuntos, esto dependerá de cada organización y su situación o contexto concretos.

Se describe brevemente a continuación a que se refiere cada materia fundamental de la norma.

Materias Fundamentales

Gobernanza de la Organización

La Gobernanza de la organización es una materia fundamental un tanto diferente del resto de las materias fundamentales, ya que una gobernanza eficaz permite tomar acciones en el resto de las materias fundamentales

siguiendo los principios básicos de la responsabilidad social (ISO, Norma ISO 26000, 2010, Cap. 4):

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los Intereses de las partes interesadas.
- Respeto al principio de legalidad.
- Respeto a la normativa Internacional de comportamiento.
- Respeto a los derechos humanos

Derechos Humanos

Dado que todas las organizaciones pueden influir en los derechos humanos de los individuos, tienen la responsabilidad de respetarlos.

Prácticas laborales

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado.

La creación de puestos de trabajo, así como los salarios y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. Es un elemento esencial en el desarrollo humano. Su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz. (ISO, Norma ISO 26000, 2010, p.34)

Medio Ambiente

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. (ISO, Norma ISO 26000, 2010, p. 41)

Prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros.

Se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos. (ISO, Norma ISO 26000, 2010, p.48)

Asuntos de consumidores

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos. Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios. (ISO, Norma ISO 26000, 2010, p. 52)

Participación activa y desarrollo de la comunidad

La norma explica que en la actualidad está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. Esta relación debería basarse en la participación activa de la comunidad para contribuir al desarrollo de la comunidad.

Tanto la participación activa, como el desarrollo de la comunidad, son partes integrales del desarrollo sostenible.

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.

La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad, puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. De forma general, ese desarrollo, se entiende como la mejora de la calidad de vida de una población. El desarrollo de la comunidad no es un proceso lineal; más bien, es un proceso a largo plazo, en el que estarán presentes intereses diferentes y en conflicto. Se requiere una responsabilidad compartida para promover el bienestar de la comunidad como un objetivo común. (ISO, Norma ISO 26000, 2010, p.60-61)

4.3.4. Comunicación sobre la Responsabilidad Social

Finalmente debe mencionarse que muchas de las prácticas relacionadas con la RS involucrarán alguna forma de comunicación interna y externa, ya que es esencial para muchas funciones diferentes. (ISO, Norma ISO 26000, 2010, p77). En la norma se hace una descripción de las características claves que debería tener la comunicación, así como de los diferentes tipos de

comunicación existentes. La norma recomienda hacer informes periódicos, a intervalos adecuados. Se analizará una propuesta en el capítulo VIII del presente trabajo.

V EL COOPERATIVISMO

El Cooperativismo pertenece a una de las formas de Economías Sociales, o Economías del Tercer Sector, por ende está estrechamente emparentado con los criterios o conceptos de Responsabilidad Social. Sin embargo en la mayoría de las cooperativas hay poco conocimiento e información de lo que significa el reconocimiento e involucramiento de la responsabilidad social de una manera sistemática, sostenida y cuantificable.

Es necesario asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones. Las organizaciones están sometidas a un escrutinio cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas. Tanto la percepción que se tenga acerca de su desempeño en materia de responsabilidad social, como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

- Su ventaja competitiva.
- Su reputación
- Su capacidad de atraer y retener a trabajadores o miembros de otras organizaciones, clientes o usuarios.
- Mantener el compromiso, motivación y productividad de sus empleados.
- La percepción de los inversores, propietarios, donantes, patrocinadores
- Y sus relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera. (ISO, Norma ISO 26000, 2010, p. vii)

Las cooperativas son un tipo especial de “empresa”. Las Cooperativas surgieron entre fines del siglo XVIII y comienzos del XIX. La ACI (ICA en

inglés), en su Declaración sobre Identidad y Principios Cooperativos, adoptados en Manchester en 1.995, define:

"Una Cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controladas"

Es decir la Cooperativa: "es una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente". Por lo tanto las Cooperativas ya desde su concepto más intrínseco no escapan a la esfera de influencia de los principios de la responsabilidad social. (ACI, Notas de Orientación para los Principios Cooperativos, 2015)

(Anexo 3: Principios del Cooperativismo)

(Anexo 4: Algunos de los hechos y cifras del cooperativismo en las Américas y el mundo según ACI)

El 2 de Mayo de 1973 se promulga la Ley de Cooperativas N° 20.337 en Argentina. Están reguladas por el INAES, Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la República Argentina.

Argentina renueva el fomento del movimiento cooperativo en 2007 y se firman convenios entre INAES y organizaciones cooperativas y mutuales.

(Anexo 5 - Mapa de cooperativas registradas en Argentina según datos oficiales del año 2008)

Sobre un universo de 3861 cooperativas del total de 5100 que declararon su actividad económica en el re-empadronamiento realizado en 2008 por INAES, se destaca el 35,1% que pertenece a las Cooperativas de Servicios Públicos. (Clasificación de Actividades Económicas CLANAE del INDEC.)

Según datos oficiales de este informe de re-empadronamiento, puede observarse que existen entidades cooperativas en todo el territorio nacional, donde el 62,5% se concentran en 5 jurisdicciones entre las que se encuentra la provincia de Córdoba. Todas las entidades tienen un total de 9.392.713 asociados y generaron 265.054 puestos de trabajo.

Se observa un alto porcentaje (65%) de miembros de los Consejos Directivos que no poseen estudios terciarios o universitarios. También puede observarse que existe una comunicación entre las entidades y su comunidad por diferentes medios, no obstante, aún un % significativo de ellas no se comunican (24,1%)

Analizando estos datos a nivel nacional, es lógico pensar en la importancia de la aplicación de acciones socialmente responsables en el movimiento cooperativo, y de la aplicación de una herramienta que plantee lineamientos orientativos sobre la Responsabilidad Social, además dicha herramienta debe permitir establecer parámetros medibles tanto internamente como aquellos comparables con el entorno. (INAES, Las Cooperativas y las Mutuales en la República Argentina, Reempadronamiento Nacional y Censo Económico sectorial de Cooperativas y Mutuales, 2008)

Responsabilidad social en las cooperativas

En las actividades de las cooperativas, la responsabilidad es uno de los ejes valorativos fundamentales, que en forma contundente, se marca como una característica distintiva de este sistema solidario: RESPONSABILIDAD SOCIAL.

La RSE no es un descubrimiento nuevo para las cooperativas. Desde sus inicios, las cooperativas han tenido en cuenta que sus acciones benefician a la gran mayoría de sus miembros, incluidos los trabajadores, la comunidad y el entorno en el que operan. De muchas formas distintas, el movimiento

cooperativo ha sido el pionero en el desarrollo y la práctica de la RSE. Debido a la estructura democrática, basada en sus miembros, las cooperativas siempre han mirado más allá de las simples ganancias financieras. Los valores y principios han estado en el corazón del modelo empresarial cooperativo desde hace más de 150 años. Los valores específicos del cooperativismo incluyen: autoayuda, auto responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Según la tradición de los fundadores, el cooperativismo cree en los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad social y el cuidado de los otros. Estos valores son los elementos básicos de cualquier compromiso genuino y sostenido de la RSE.

El creciente reconocimiento del valor de las empresas que se comprometen seriamente con la responsabilidad social, ha motivado que empresas de todos los tipos, se adhieran a este concepto cooperativo esencial, estableciendo políticas e informes respecto a sus acciones. De todas formas, las cooperativas están resaltando, cada vez más, el modo en como la RSE está en el corazón de la actividad cotidiana de sus organizaciones. La Responsabilidad Social Cooperativa (RSCoop) es un tema en construcción permanente, no acabado, ya que el hablar de esta temática implica un proceso integral gradual y continuo en las organizaciones cooperativas.

- La responsabilidad social cooperativa existe en la misma esencia de las entidades cooperativas.
- Las cooperativas pueden actuar sin la mirada juiciosa del entorno porque han nacido de las mismas comunidades o son parte de ellas y no practican una forma particular de responsabilidad social empresaria, sino que son por y en sí mismas socialmente responsables.
- La Responsabilidad Social Cooperativa está enmarcada en los valores y principios genuinos y esenciales del cooperativismo como doctrina, sistema y movimiento.

La comunicación de las prácticas relacionadas con la responsabilidad social es esencial por los múltiples factores enumerados. Como se mencionó

anteriormente, y según aconseja la norma ISO 26000, se proponen diferentes tipos de comunicaciones entre los cuales se encuentra la presentación periódica de informes públicos acerca de su desempeño en responsabilidad social. (ISO, Norma ISO 26000, 2010, p77)

Se considera Balance Social al informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella. Constituye una herramienta para informar, planificar, evaluar y controlar el ejercicio de dicha responsabilidad. Su conocimiento es de utilidad para directivos, trabajadores, sindicatos, estado, universidades y público en general. En él se encuentran temas concretos que permiten reflexionar y elaborar propuestas para ayudar a concebir y perfeccionar cualquier organización hacia la responsabilidad social. (Fernandez Lorenzo, Liliana et al, 2012, p.11)

Hay evidencias de empresas Cooperativas en Argentina que elaboran Balances Sociales combinando dos herramientas vigentes, en donde se presenta un paralelismo entre los parámetros medidos a través de una herramienta alineada exclusivamente con los principios cooperativos como es el BSCoop propuesto por la ACI, y la correspondencia con los diferentes Asuntos Pertinentes de las Materias Fundamentales planteadas por la poderosa herramienta ISO 26000.



Figura 3 – Integración ISO 26000-BSCoop-Pacto Global. Fuente: elaboración propia.

La autora considera que alinearse con la normativa ISO 26000 permite que las empresas cooperativas tengan una mayor inserción en el ecosistema empresarial y de organizaciones en materia de responsabilidad social, puesto que las cooperativas son un tipo de empresa, y a través de esta se podrán establecer lineamientos generales y parámetros comparables. Estos pueden servir de motivantes y a su vez de ejemplo para las empresas que operan en su entorno local. Es posible que a partir de la publicación de un caso concreto de Balance de responsabilidad social alineado a la norma ISO 26000 y al Pacto Mundial, pueda alentarse a otras cooperativas y sus *stakeholders* a seguir los pasos de reconocimiento e involucramiento de la responsabilidad social.

VI CASO PRACTICO: Integración de la Cesopol a la ISO 26000

6.1 Historia de la Cesopol

El 16 de agosto de 1953 se conformó la Comisión Provisoria que culminaría con la fundación de la Cooperativa Eléctrica de Oncativo, prov. de Córdoba.

En el año 1907 Oncativo, como otras poblaciones contemporáneas, contaba con alumbrado público en dos bulevares utilizándose el sistema de gas de carburo con faroles que después de determinado tiempo se apagaban solos. Recién en 1910 por una iniciativa privada se instala una usina que proveer de energía a la población. En el comienzo, un motor a explosión cargaba durante el día las baterías que por la noche proveían de energía eléctrica a los domicilios.

La creación de la Cooperativa no se puede tomar como un hecho aislado, sino que debe enmarcarse dentro de una serie de acontecimientos que sucedieron en el país y en la localidad, se vive uno de los segmentos históricos más importantes en el que se desarrolló el sistema energético de Argentina. El parque industrial estaba creciendo, “Agua y Energía de la Nación” era la gran empresa que contribuía con el tendido de redes eléctricas por toda la República.

En Córdoba, EPEC recién se estaba gestando y propugnaba la creación de cooperativas en pequeñas ciudades. Esta empresa cordobesa las apoyaba con el aval y la asistencia técnica y además les facilitaba, en forma de préstamo, los motores y generadores.

En la década del '50 los pueblos cordobeses encaran el modelo cooperativo para resolver esta problemática que era la distribución y venta de energía eléctrica. La ciudad de Oncativo no era ajena a esta necesidad y por tal motivo en agosto de 1953 se reunieron autoridades y ciudadanos con delegados de la Empresa Provincial, quienes aconsejaron la formación de una cooperativa eléctrica.

Cuando empezaban a despuntar la década de 1950, en Oncativo, una asamblea popular reunida en la Municipalidad, exige la creación de la Cooperativa. Desde ese entonces, esa Comisión Provisoria en forma de Asamblea como órgano de gobierno y de toma de decisiones, regula, afirma y favorece la vida democrática de la institución.

En agosto de 1953 se elige la Comisión Provisoria y el 19 de septiembre del mismo año la Cooperativa Eléctrica de Oncativo Ltda. nace institucionalmente.

La Cooperativa de Electricidad de Oncativo Ltda., inauguró oficialmente el sistema de generación y distribución de energía alternada el 5 de junio de 1957, día en que proveyó de electricidad a una importante fábrica de la localidad, una Fábrica de Rejas, quien contaba hasta el momento con equipos de generación propia. Ese fue el lugar donde la Cooperativa realiza la primera conexión oficial del servicio de energía eléctrica.

En 1963 nace la sección Agua Corriente. La Dirección Provincial de Hidráulica (DPH) había comenzado a generar un pequeño sistema de distribución de agua potable. En 1963 la Cooperativa compra a la DPH la infraestructura existente, que consistía en un tanque de 250.000 lts. y una red de distribución de solamente 3.374 metros, con sus bombas extractoras de agua.

En 1965 la Cooperativa comienza a generar nuevos emprendimientos y pasa a denominarse Cooperativa Eléctrica de Servicios Públicos de Oncativo Ltda. En 1974, quedará la denominación jurídica definitiva: Cooperativa Eléctrica, de Servicios y Obras Públicas de Oncativo Ltda.

Como su nombre lo indica, es una Cooperativa de Servicios Públicos que pretende generar prestaciones que resuelvan necesidades básicas de los socios, que resguarden las demandas sociales y las exigencias de la sociedad.

Promediando la década del 60, los representantes de la Cooperativa comienzan a realizar diferentes reuniones para informar sobre el Plan Línea Rural que propiciaba el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria.

En 1960 se tiende la primera línea, pero es en 1966 cuando gracias a la tarea del censo efectuado por el INTA ante cada colono, que la electricidad rural es un verdadero hecho.

En 1967, se comienza a construir el Edificio Social Administrativo y se inaugura el 22 de noviembre de 1969.

En 1971 se firma el contrato entre la Cooperativa y la Municipalidad de Oncativo donde se le confiere la realización de la obra de pavimentación de la ciudad y comienzan a realizarse efectivamente las tareas de trazado definitivas de cordón cuneta y el asfalto. Las obras del tendido de la red de agua y la pavimentación se realizaron paralelamente.

Servicios Sociales: en 1972 comienzan a realizarse las gestiones para los Servicios Sociales de la Cooperativa para proveer servicios fúnebres a todos sus asociados que hasta el momento se venían realizando en sus domicilios. En 1983 se realiza la inauguración de las Modernas Salas Velatorias que con los años se ampliarían y serían la sede de los Servicios Sociales.

En 1976 comienza a funcionar el Servicio de Ambulancias y Traslado. Más tarde se agregaron servicios de móviles equipados con aparatología de avanzada. Esta fue una gran solución a una necesidad de la comunidad de contar con un vehículo que pudiera estar disponible para urgencias.

Estación Eléctrica EPEC: en el año 1983 se logra inaugurar con el apoyo de la EPEC y los agentes de Redes, la Estación Eléctrica ubicada en las calles Berutti y Bartolomé Mitre. Esta obra permitió una mejor gestión del servicio de energía permitiendo controlar y estabilizar algunas fallas que por aquel entonces se presentaban en la prestación de este servicio.

La Obra de Gas Natural comienza a realizarse el 15 de agosto de 1983, año en que la Cooperativa gana la licitación municipal, y se compromete a

realizar en 30 meses el tendido de 40.000 metros de caños. Esta obra fue realizada en tiempos de inflación, momentos en que día a día tenían que reactualizar los precios de los insumos y elementos que este emprendimiento requería, no obstante la Cooperativa trabajó y cumplió con lo que establecía el contrato, más allá de que la obra se realizó a costo. Recién en 1986 se comienza a realizar la segunda etapa de la obra de gas en un contexto económico más estable.

En 1995 se inaugura el Banco Solidario de Sangre. Actualmente cuenta con más de 15.000 adherentes. Este servicio especial forma parte de una Red Provincial que tiene cobertura en la ciudad de Córdoba y en numerosas localidades del interior de la provincia donde funcionan Bancos de Sangre Cooperativos.

En de 1996 se funda el Banco Ortopédico, sistema solidario que posibilita que cada socio que requiera algún elemento de ortopedia (muletas, camas ortopédicas, sillas de ruedas, andadores, entre otros tantos recursos) pueda utilizarlos sin ningún costo el tiempo que el médico o el especialista lo indique.

Servicio de Panteón Cooperativo: en 1999, después de elaborar el correspondiente proyecto, se realizó la obra que implicó la construcción de 450 nicheras en el cementerio local y pasó a integrar un servicio fúnebre complementario a los que la Cooperativa brindaba. Más adelante se encararía el proyecto del Cementerio Parque.

Cementerio Parque: en el año 2000 se comienza a demarcar el terreno colindante con el cementerio municipal para desarrollar la obra del Cementerio Parque de la Cooperativa, y en 2005 este servicio es puesto en marcha. En un predio de tres hectáreas parqueizadas y forestadas de forma apropiada.

Llega la informatización y en 1985 se compra la primera máquina NCR, que suponía el uso de terminales no inteligentes conectadas a un server central. En 1999 se modificaron los software y se compró una Nueva Red Informática con computadoras integradas por un server principal interconectada a PC inteligentes. En 2002 se dan los pasos finales para generar un nuevo software y un moderno sistema administrativo contable, de gestión empresarial, que se actualizan y se modifican constantemente.

Desde el 2000 al 2013 la Cooperativa comienza a cambiar la mirada, modificando su rumbo en función de las nuevas demandas sociales y a partir de las exigencias del mercado. El sector cooperativo está inmerso en un cambiante y dinámico marco de transformación que lleva a la necesidad de convertir a las cooperativas en verdaderas empresas. El nuevo diseño del mercado no sólo les permite mantener este esquema, sino que lo simplifica y lo amplía con la incorporación de más prestaciones que, al incluir nuevas tecnologías, sostienen la eficacia existente y agregan eficiencia y atención personalizada e inmediata.

En febrero del año 2001, se lanza el primer sistema de Educación a Distancia de la ciudad de Oncativo: el Aula Satelital de la Cooperativa, se generó un Sistema de Educación a Distancia alternativo al sistema de educación formal en la ciudad de Oncativo de enseñanza universitaria complementaria a la que ofrecen las grandes ciudades, a través del Centro de Aprendizaje Universitario.

En el mes de junio del año 2001, la instalación del servicio de Internet en Oncativo surge de la necesidad de la comunidad. Y es una vez más la Cooperativa quien brinda nuevos servicios acordes a los tiempos que se viven.

En el año 2004 nació Oncatel, el Servicio Cooperativo de Telefonía de la Cesopol que posibilitaría dominar en muy pocos años el mercado de telefonía fija y más adelante incursionar en la telefonía celular. La idea siempre fue generar más fuentes de trabajo y que el dinero se reinserte en el mercado local.

Integración Cooperativa: Fecescor y Confederaciones Nacionales: la descentralización en beneficio de las Cooperativas chicas del interior del país llegó de la mano de la Federación de Cooperativas de Electricidad y Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba (FECESCOR). A su vez desde hace varios años integra la Confederación Argentina Interfederativa de Cooperativas de Electricidad y Otros Servicios Públicos (CONAICE) donde se discuten las políticas del sector eléctrico a nivel nacional. Además integra la mesa de la Confederación de Cooperativas de la República Argentina (Cooperar) junto a todas las Federaciones y sectores del cooperativismo a nivel de nuestro país. Este trabajo de recorrer la provincia y el país posibilita que la Cesopol tenga conexiones e información de primera mano, además de estar representada en distintos eventos y espacios de discusión.

El Servicio Educativo y Cultural nace en mayo de 2006 con la misión de fortalecer los valores cooperativos desde la participación, con el propósito de promover proyectos y programas sociales, organizados desde una red vincular que favorezca el desarrollo institucional, local y regional.

Comienza la Obra de la Residencia de la Tercera Edad: en los primeros meses del 2008 se comienza a construir un emprendimiento cooperativo que marca un antes y un después en la historia de los abuelos de Oncativo y la zona.

Inauguración de la sede de la Fundación Cesopol: a partir del martes 26 de julio de 2010 se inauguró la nueva sede de la Fundación, espacio de funcionamiento del apoyo educativo.

Constitución del Fideicomiso Cesopol 1: durante el año 2011 y 2012 fueron muchas las reuniones que se realizaron con habitantes interesados en tener una casa propia. El jueves 24 de mayo de 2012 se realizó con una importante concurrencia el sorteo del Plan de viviendas Cooperativas de la Cesopol, en la ciudad de Oncativo. En la actualidad se están finalizando las primeras 25 viviendas de un plan de 264 en los próximos 8 años.

En el transcurso del 2013 corriente año se comenzó el dictado de la Tecnicatura en Administración de Cooperativas y Mutuales, después de haberse firmado un convenio con el colegio Manuel Belgrano, dependiente de la Universidad Nacional de Córdoba. También en la segunda mitad del año se dictó un Curso de “Cuidados domiciliarios para adultos mayores”, a través de un programa promovido por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. (Cesopol, 2013, p.7-17).

En el año 2014 se incorporaron nuevas carreras universitarias y terciarias al CAU. En paralelo y luego de haber sido aprobado por Asamblea extraordinaria, se comienza la obra de recambio de la red de agua potable de la ciudad llevada a cabo en el tiempo previsto de 2 años. Y a finales del 2015 se finaliza con la obra de la Residencia de la Tercera Edad, quedando proyectado para el 2016 el equipamiento de la misma y su puesta en marcha, junto con el traslado de Banco de Sangre y ampliación de oficinas técnicas de la Cesopol.

6.2 Integración de la Responsabilidad Social en Cesopol de acuerdo a los lineamientos de ISO 26000.

La Norma ISO 26000 propone, en su punto 7, una orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización. Sugiere comenzar por los puntos de reconocimiento y comprensión de la responsabilidad social, para luego pasar a las prácticas de integración de la RS, la comunicación, aumento de credibilidad, y finalmente una revisión y mejora de las acciones y prácticas.

6.2.1 Reconocer la Responsabilidad social e Involucrarse con las Partes Interesadas

La Cesopol, como toda organización, experimenta tres tipos de relaciones desde el punto de vista de la responsabilidad social:

- ✓ Entre la organización y la sociedad.
- ✓ Entre la organización y sus partes interesadas
- ✓ Entre la organización y la sociedad.

Se describe a continuación la relación entre la Cesopol y las distintas partes interesadas:

- Entre la organización y la sociedad: podría decirse que la Cesopol tiene un alto impacto en la sociedad ya que dentro de la amplia gama de servicios que presta, algunos de ellos son de provisión exclusiva de la Cesopol como es el caso de los servicios de redes eléctricas, agua corriente, banco de sangre, servicios sociales y educación universitaria a través de sus aulas satélites. Por este motivo es fundamental que las operaciones de la Cesopol tengan la mayor de las eficiencias a la hora de prestar los servicios, tanto en tiempo como en forma. El compromiso de la organización con el quehacer cotidiano y la seguridad y salud de la sociedad es de fundamental importancia para el desarrollo sostenible de la vida cotidiana como el desarrollo social, ambiental y económico de la ciudad. De esto se desprende que todas las materias fundamentales deben ser consideradas: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.
- Entre la organización y sus partes interesadas: debe destacarse que las consideraciones del punto anterior sólo son posibles si la Cesopol mantiene una estrecha y sólida relación con sus partes interesadas. Por el tipo de organización y los servicios que brinda y el consecuente impacto que tienen en la sociedad, ésta última es a su vez parte interesada, ya que podrían verse afectadas por

las decisiones y actividades de la organización. Por esto la sociedad misma tiene “incumbencia” en la organización como parte interesada. La sociedad es a su vez usuaria, y proveedora en muchos casos de la cadena de valor de la organización. Las partes interesadas mantienen relaciones formales legales con la Cesopol.

Otras partes interesadas la constituyen los Sindicatos de trabajadores de los distintos rubros: comercio, UOCRA, FATLYF, Agec, Foecitra, que velan por el cumplimiento de las prácticas laborales correspondientes en cada servicio.

Deben mencionarse también las autoridades regulatorias como el INAES, Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC). Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Salud Pública, CEQUIMAP (dependiente de la Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Ciencias Químicas).

Entidades a las cuales la Cesopol se halla adherida como Fecescor, Cooperar, Conaice ya que la acción conjunta de todas las cooperativas agrupadas permiten niveles de negociaciones que pueden ser traducidas en ventajas para la sociedad.

Otra pata de las partes interesadas lo constituyen algunos organismos de créditos como Banco de Córdoba, Banco Credicoop y ENHOSA (Ente Nacional de Obras Hídricas y Saneamiento).

Finalmente cabe mencionar como parte interesada, algunos contratos con proveedores no locales como EPEC, Fundación Banco Central de Sangre, Universidad Siglo XXI, Universidad Nacional de Córdoba, Colegio Manuel Belgrano, Claro, proveedor de internet (Telecom, Nodosud y Colsecor), Asesores legales, en comunicación institucional, en sistemas, auditor externo, Síndicos, y proveedores locales varios.

- Entre las partes Interesadas y la Sociedad, como se mencionó en párrafos anteriores, la sociedad es a su vez parte interesada y viceversa en determinados aspectos, por lo que la organización debe velar por ambos como un todo. De todas formas existen, como se mencionaron, partes interesadas que tienen intereses particulares sobre la organización y que bien pueden diferenciarse de las expectativas de la sociedad.

De lo expuesto precedentemente se concluye que la responsabilidad social en este caso asume más un gráfico como el siguiente, donde se pueden observar los tres tipos de relaciones:



Figura 4 - Integración de las partes interesadas en una organización del tipo cooperativa. Fuente: elaboración propia.

6.2.2. Características de la organización que la relacionan con la responsabilidad social.

La organización es del tipo Cooperativa Eléctrica de Obras y Servicios Públicos Ltda., que pertenece a las empresas del denominado Tercer Sector, o de Economía Solidaria. Se encuentra alcanzada por la contribución especial

establecida por la Ley N° 23.427. Inscripta en el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) bajo la Matrícula N° 2947.

Actividad principal: Distribución de Energía Eléctrica.

Domicilio Legal: Berutti N° 152 – Oncativo – Provincia de Córdoba – República Argentina.

Inscripción en AFIP C.U.I.T. N° 30-54574449-6.

El radio de acción de la Cooperativa es la ciudad de Oncativo, la localidad de Impira y la zona rural de ambas, sin perjuicio de que el mismo sea extendido a otros lugares, si las circunstancias lo hicieran aconsejable. Debe entenderse por radio de acción el ámbito geográfico en el cual la Cooperativa podrá prestar sus servicios, sin que ello implique la obligatoriedad de prestación uniforme de la totalidad de ellos. (Cesopol, Estatuto Social, Art. N°2).

La Cesopol cuenta con una dotación de 66 empleados en relación de dependencia, que trabajan distribuidos en todos los servicios que brinda a la comunidad. Todos sus profesionales están debidamente matriculados, y cuenta con el asesoramiento externo de profesionales de distintas ramas también debidamente matriculados y con experiencia previa en los rubros en que se desempeñan. Cuando es necesario contratar servicios externos de empresas, se solicita a las mismas que estén debida y fehacientemente inscriptas ante los organismos correspondientes, y que el personal que tienen a cargo y que ponen al servicio de las obras encomendadas también estén debidamente registrados y asegurados.

La Cesopol, con el transcurrir de los años, y siempre velando por el desarrollo social, ambiental y económico de la ciudad, y atenta a las necesidades que surgen de la evolución del mundo globalizado en el que vivimos, ha ido incursionando en distintos **servicios** además de su actividad principal que le dio origen, estos conforman lo que se denomina **cadena de valor** de la organización, los mismos se detallan a continuación:

Tabla 1: Cadena de valor de Cesopol

| Servicios de la Cesopol | |
|-------------------------|--|
| 1 | Redes Eléctricas urbana y rural |
| 2 | Red de Agua Corriente |
| 3 | Banco Solidario de Sangre |
| 4 | Servicio de Banco ortopédico |
| 5 | Servicio de Ambulancia. |
| 6 | Traslado de pacientes crónicos y ambulatorios. |
| 7 | Servicio de Sepelio y ventas de placas |
| 8 | Cementerio Parque y nicheras. |
| 9 | Servicio de Telecomunicaciones: Telefonía fija y móvil |
| 10 | Fundación Cesopol: servicio de apoyo educativo y cultural. |
| 11 | Servicio de internet. |
| 12 | Centro de Aprendizaje Universitario, modalidad de educación distribuida. |
| 13 | Cooperativas Escolares |
| 14 | Monotributo Social |
| 15 | Microcréditos para emprendimientos. |
| 16 | Capacitación para Cuidados Domiciliarios para adultos mayores. |
| 17 | Tecnicatura en Administración de Cooperativas y mutuales. |

Fuente: elaboración propia.

Cesopol está desarrollando actualmente dos grandes proyectos:

1. Residencia de la tercera Edad: con 40 habitaciones, en modernas instalaciones con salón de usos múltiples, gimnasio, comedor en planta, entre otras prestaciones.
2. Fideicomiso Cesopol: 264 viviendas solidarias ecológicas en los próximos 8 años, las primeras 25 en construcción.

Todos los servicios que brinda la Cesopol y los que están en proceso de ejecución, están contemplados en el Art. N° 4 del Estatuto Social y cumplen con las normativas vigentes que los regulan.

Los principios y valores rectores de la Organización, responden a la Base doctrinaria del cooperativismo que fueron aprobados en Manchester, Inglaterra, el 23 de septiembre de 1995:

Valores:

Las Cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores, los miembros de las Cooperativas creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

Principios:



Figura 5 – Principios del movimiento cooperativo. Fuente: imágenes internet.

La estructura responsable para la toma de decisiones es el Consejo de Administración. Este Consejo surge de la aplicación del Reglamento de Elecciones de Consejeros y Síndicos aprobado por el INAES bajo Resolución N° 740.



Figura 6 – Estructura de toma de decisiones en la organización. Fuente: elaboración propia.

La elección se realiza por sistema de listas completas. El asociado participa con un solo voto en el acto electoral, que es secreto y en forma personal o por poder.

El Art N° 58 del Estatuto Social determina cuales son las funciones del Consejo de Administración. Entre ellos menciona que el Consejo de Administración determina el organigrama de la Cooperativa y puede efectuar los nombramientos y las contrataciones de personas que considere necesario bajo la modalidad contractual que considere conveniente, como así también ejercer, en relación al personal vinculado por relación de trabajo, todas las atribuciones otorgadas al empleador por las leyes y convenciones vigentes.

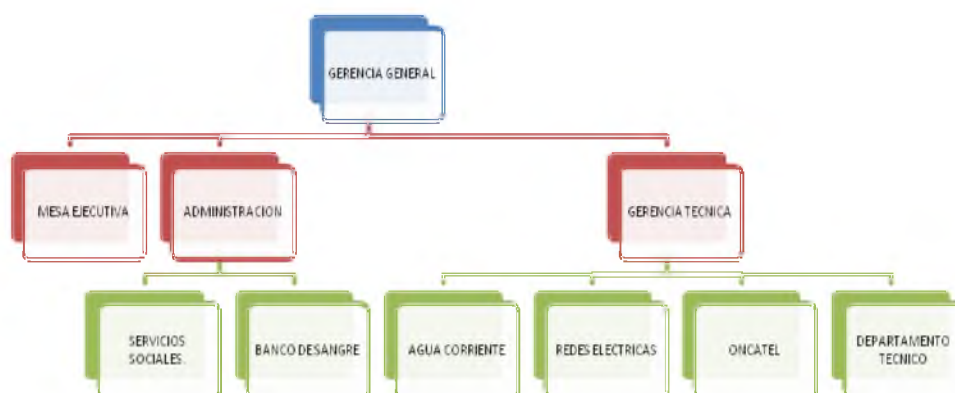




Figura 7 – Organigrama Cesopol. Fuente: elaboración propia.

En relación a la toma de conciencia de las actitudes, nivel de compromiso y comprensión de la responsabilidad social por parte de sus líderes, es importante destacar que la iniciativa de trabajar sobre el reconocimiento de la responsabilidad social ha sido promovida desde el máximo responsable del Consejo de Administración, el presidente del órgano de gobernanza de la organización. A partir de la decisión y aprobación en el Consejo de Administración de involucrarse en este tema, se designa una persona responsable, y en el marco de los 60 años de la organización se presenta en la Asamblea Anual de cierre del ejercicio, el primer informe de responsabilidad social o Balance Social N°1. Este primer ejercicio de informe se diseñó siguiendo los lineamientos de la ACI (Asociación de Cooperativas Internacional) en un formato que ellos denominan BS Coop (sin certificación) y demostrando a través de la selección de distintos indicadores, el grado de cumplimiento con los 7 principios cooperativos publicados en Manchester en 1995.

Si bien se ha dado este primer paso importante, es necesario profundizar y lograr un verdadero reconocimiento primeramente de la totalidad de los integrantes del consejo de administración, para luego continuar con pasos firmes y afianzar este reconocimiento en el resto de la organización y su esfera de influencia, y trabajar fuertemente en la comunicación de las acciones e informes relacionados a la Responsabilidad Social.

6.2.3 Comprender la Responsabilidad Social de la Organización.

6.2.3.1 Debida diligencia.

Se refiere a políticas de la organización relacionadas con las materias fundamentales, que aporten orientación significativa a aquellos dentro de la organización y a los que estén estrechamente vinculados con la misma.

Los componentes con los que cuenta la Cesopol para llevar adelante el proceso de la debida diligencia en responsabilidad social hasta el momento son los principios del Cooperativismo, el estatuto de la Cesopol, y los reglamentos internos con los que cuenta para cada servicio, también los estatutos de la Fundación y del Fideicomiso.

Hacer referencia a la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social y al Pacto Global para la Cesopol, comunicar lo que los mismos significan y el alcance que tienen, probablemente sería una forma eficaz de lograr que todas las organizaciones o al menos que la mayoría comience a tener en cuenta y evaluar los beneficios que traen para toda la sociedad las acciones socialmente responsables, dando además un marco y un sentido de orientación hacia un desarrollo sostenible alineado con tendencias y prácticas internacionales ya probadas en países desarrollados y que son factibles de poner en práctica desde cualquier organización que se lo proponga. Esto último constituye el gran desafío de la Cesopol para lograr marcar una tendencia local en asuntos de responsabilidad social. Instrumentar los medios necesarios para evaluar la manera en que las actividades existentes y las propuestas podrán afectar las metas de estas políticas, y los medios para el seguimiento de desempeño en el tiempo y realización de los ajustes necesarios.

6.2.4 Determinación de la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para la Cesopol.

De acuerdo a la Norma Internacional ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social, todas las Materias Fundamentales son pertinentes

para todas las Organizaciones, sin embargo los Asuntos pueden no serlo. Es importante entonces determinar la pertinencia de cada Asunto en la Organización que nos ocupa. Para esto la norma aconseja, para comenzar con el proceso de identificación, listar la totalidad de las actividades (ISO, Norma ISO 26000, 2010, p.71):

Actividades generales de la Cesopol (las mismas se detallan de manera transversal a los distintos servicios que se brindan):

Tabla 2: Actividades generales de la Cesopol

| Actividades Generales | |
|-----------------------|--|
| 1 | Administración contable y financiera. |
| 2 | Contratación y gestión de recursos humanos |
| 3 | Compras de insumos, productos y servicios. |
| 4 | Venta de productos y servicios. |
| 5 | Instalación y mantenimiento de redes eléctricas, de agua corriente, telefonía fija, líneas de internet. |
| 6 | Gestión de microcréditos y monotributo social. |
| 7 | Capacitación a través del dictado de clases de apoyo escolar, de carreras universitarias y tecnicaturas. |
| 8 | Gestión y Administración de proyectos de infraestructura edilicia. |
| 9 | Compra, venta y mantenimiento de propiedades. |
| 10 | Gestiones ante organismos regulatorios. |
| 11 | Gestión de forestación. |

| | |
|----|---|
| 12 | Gestión y promoción de actividades culturales. |
| 13 | Comunicación institucional. |
| 14 | Gestión ante organismos crediticios. |
| 15 | Reuniones periódicas para evaluación de propuestas, toma de decisiones, y seguimiento de las actividades. |
| 16 | Donaciones y colaboración con otras instituciones. |
| 17 | Participación con voz y voto en entidades superiores. |

Fuente: elaboración propia.

También para determinar la pertinencia de los Asuntos es importante identificar a las partes Interesadas:

Por el tipo de organización y los servicios que brinda y el consecuente impacto que tienen en la sociedad, ésta última es quizás la parte más interesada, ya que podría verse afectada por las decisiones y actividades de la organización. Por esto la sociedad misma tiene “incumbencia” en la organización como parte interesada. La sociedad es a su vez usuaria, y proveedora en muchos casos de la cadena de valor de la organización. Las partes interesadas mantienen relaciones formales legales con la Cesopol.

Otras partes interesadas la constituyen los Sindicatos de trabajadores de los distintos rubros: comercio, UOCRA, FATLYF, AGECE, Foesitra, que velan por el cumplimiento de las prácticas laborales correspondientes en cada servicio.

Deben mencionarse también las autoridades regulatorias como el INAES (Instituto Nacional de Asociativismo y Economías Sociales), Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC). Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Salud Pública, CEQUIMAP (dependiente de la Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Ciencias Químicas).

Entidades a las cuales la Cesopol se halla adherida como Fecescor, Cooperar, Conaice ya que la acción conjunta de todas las cooperativas agrupadas permiten niveles de negociaciones que pueden ser traducidas en ventajas para la sociedad.

Otra arista de las partes interesadas lo constituyen algunos organismos de créditos como Banco de Córdoba, Banco Credicoop y ENHOSA (Ente Nacional de Obras Hídricas y Saneamiento), no obstante la mayor porción de financiamiento de las actividades de la Cesopol son a través de fondos genuinos, asegurando la independencia financiera.

Finalmente cabe mencionar como parte interesada, algunos contratos con proveedores no locales como EPEC, Fundación Banco Central de Sangre, Universidad Siglo XXI, Universidad Nacional de Córdoba, Colegio Manuel Belgrano, Claro, proveedores de Internet (Telecom, Nodosud y Colsecor), y otros locales como asesores legales, en comunicación institucional, en sistemas, auditor externo, Síndicos, y proveedores locales varios.

Cesopol y las Materias Fundamentales

Gobernanza de la Organización

Según la Ley de Cooperativas N° 20.337 CAPITULO VII DE LA ADMINISTRACION Y REPRESENTACION, el órgano de gobernanza de la Cesopol es el Consejo de administración, la selección y composición está normada por los Artículos 63 al 75.

La Cesopol cuenta con su Estatuto Social aprobado por Disposición N° 1189 del 29/09/1994 del Instituto Nacional de Acción Cooperativa y posterior reforma aprobada por Disposición N° 2884 del 9/12/1999 del Instituto Nacional de Acción Cooperativa y Mutual. También cuenta con un Reglamento Interno

de Consejeros y Síndicos de la Cooperativa aprobado por Disposición N° 740 del 18/03/2005 por el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social.

Todos los temas inherentes a la Cooperativa son tratados en las reuniones periódicas que realiza el Consejo de Administración con la participación del órgano de fiscalización correspondiente (Sindicatura) y la participación de los asesores y personal necesario para el desarrollo de los temas a ser tratados en la Orden del día, posteriormente a la toma de decisiones relacionadas a cada tema, las medidas adoptadas constan en las respectivas Actas que surgen de cada reunión y la presencia de los participantes quedan registradas en el Libro de Asistencia de reuniones. Según la Ley de cooperativas el Consejo debe reunirse por lo menos una vez al mes, en el caso de la Cesopol, las reuniones fueron llevadas a cabo según resultados de los siguientes indicadores:

Tabla 3: Indicadores de Gobernanza de la Organización

| Indicadores | Dato 2013 (promedio) |
|---|---------------------------------|
| Asistencia de los consejeros a las reuniones/mes | 9,31 |
| Horas de reunión del consejo de administración/mes | 10 |
| Cantidad de reuniones mensuales | 2,91 |
| Asistencia a las reuniones de los asesores/reunión. | 2,06 |

Fuente: Balance Social Cesopol 2013.

Estos resultados garantizan el compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes.

El uso eficiente de los recursos financieros, naturales y humanos se ven reflejados en la Memoria, Balance general, Estado de Resultados, Notas, Anexos y proyectos de distribución de utilidades y los demás anexos e informes del Síndico y del Auditor, correspondientes al ejercicio cerrado que se pone a consideración de todos los asociados en la Asamblea Ordinaria Anual, en total

cumplimiento con las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias en vigencia.

A través de la participación en las reuniones del Consejo del asesor en comunicación institucional, se pone en conocimiento semanalmente y a través de distintos medios de comunicación, los avances y decisiones de las acciones de la Cesopol a todas las partes interesadas a través de boletines gráficos distribuidos a toda la población, a través de las redes sociales, de una página web y de materiales institucionales digitales.

Derechos Humanos

Asunto 1 sobre derechos humanos: Debida diligencia

La debida diligencia en el caso de la Cesopol queda demostrada a través del cumplimiento de dos de sus principios cooperativos:

Membresía abierta y voluntaria

Dimensión 1: APERTURA COOPERATIVA

- ✓ **Indicador:** Nuevos usuarios en los servicios que presta la cooperativa.
- ✓ **Indicador:** Evolución de los usuarios.
- ✓ **Indicador:** Desembolso exigido a los asociados (cuota social)

Dimensión 2: SALIDA VOLUNTARIA DE LA COOPERATIVA

- ✓ **Indicador:** Bajas de usuarios.

Dimensión 3: NO DISCRIMINACION

- ✓ **Indicador:** Porcentaje de mujeres usuarias

Control democrático de los miembros

Dimensión 1: PARTICIPACION EN ASAMBLEA POR PARTE DE LOS ASOCIADOS.

| Indicador | Dato 2012 |
|--|-----------|
| Participación en asambleas por parte de los asociados, y otros actores institucionales en las Asambleas. (Municipio, Bomberos, Policía, Instituciones; Clubes, etc.) | 1071 |

Dato: Acta N° 49 del 16/12/2012, Asamblea General Ordinaria.

Asunto 2 sobre derechos humanos: situaciones de riesgo para los derechos humanos.

De las actividades desarrolladas por la Cesopol, existen algunas de ellas que conllevan intrínsecamente un riesgo como es el caso de las instalaciones y mantenimiento de las redes eléctricas, redes de agua corriente, redes de internet y telefonía, y banco de sangre. Estas situaciones requieren de procesos de debida diligencia para asegurar el respeto de los derechos humanos. Teniendo en cuenta la complejidad de la situación, la Cesopol promueve capacitaciones permanentes en estos casos específicos, brinda los elementos de seguridad correspondientes, vela por el cumplimiento del uso de los mismos, y las condiciones de contratación y salariales son acordes al riesgo que estas actividades conllevan. En el caso de actividades que requieren guardias pasivas o activas, las mismas son remuneradas de acuerdo a la legislación vigente. En Marzo del corriente año fue aprobada la Ley 10281 de Seguridad Eléctrica Provincial en Córdoba, por la cual se obliga a los instaladores electricistas a estar Matriculados para lo cual previamente deberán recibir capacitación idónea, en Cesopol ya se están capacitando todos los operadores de esta área.

Asunto 3 sobre derechos humanos: evitar la complicidad

La complicidad está asociada al concepto de ayudar e instigar un acto ilícito u omisión. Desde el momento en que la Cesopol demuestra fehacientemente un contacto y alta predisposición hacia la escucha abierta y negociaciones con los diferentes gremios en que se encuadran sus distintas actividades, se podría asegurar que las expectativas básicas relacionadas a este asunto estarían satisfechas. Por su concepto intrínseco de empresa de economía social, es muy difícil que la organización se vea envuelta en acciones de complicidad en contra de los derechos humanos, especialmente cuando el órgano de gobernanza es puesto a consideración de sus asociados todos los años en la Asamblea Anual obligatoria. La modalidad de contratación de servicios a empresas legalmente constituidas y cuyas condiciones de contratación de personal también cumplen con las normativas pertinentes es otra demostración de que la Cesopol no es cómplice de abusos de derechos humanos, y además instrumenta los medios necesarios para instar a los contratistas a no hacerlo. La Cesopol vela por el cumplimiento y atención de los derechos humanos de sus contratistas, verificando fehacientemente e in situ, las condiciones de trabajo, solicita además a los contratistas, los formularios F-931 de ANSES donde se demuestra que se cumplen con las normas de seguridad social de los empleados.

La Cesopol debería hacer declaraciones públicas al respecto, ya que este punto en particular no es informado a los asociados, salvo que alguno lo requiera.

Asunto 4 sobre derechos humanos: resolución de reclamaciones

Tal como argumenta la norma, pueden producirse controversias en relación al impacto que pueden producir en la sociedad las acciones y decisiones de la organización. En el caso de la Cesopol, muchos de los servicios que presta, son especialmente sensibles en relación a los derechos humanos, como aquellos relacionados con el suministro de agua, con el suministro de energía eléctrica, los servicios de salud: Banco de Sangre, Servicio de traslado de pacientes ambulatorios y crónicos, Servicios de Sepelio, de Banco Ortopédico. Si bien los servicios mencionados son atendidos cuidando especialmente las acciones que puedan tener un impacto negativo en la sensibilidad de las personas, es imposible que no se reciban reclamos, justamente por la naturaleza delicada de los servicios. Para satisfacer y resolver los reclamos que se hacen sobre los servicios, cada responsable de área tiene instrumentado un sistema en el que quedan asentados los reclamos, los mismos son atendidos por personal de la Cesopol incluyendo, cuando se considere necesario, por solicitud del asociado, a los consejeros personalmente. Siempre se prioriza la mediación y el diálogo, donde se busca un acuerdo en común. Sin embargo, cuando se han agotado las instancias del diálogo, la Cesopol en ningún caso ha obstruido el acceso a canales legales disponibles para la resolución de controversias cuando algún posible damnificado lo haya creído conveniente. En todos los casos en que se reciben los reclamos se lo hace a través de medios establecidos por uso y costumbre, ya que no se dispone de procedimientos especialmente elaborados para la resolución de reclamos. Sería conveniente por lo tanto el desarrollo e implementación de los mismos.

Asunto 5 sobre los derechos humanos: discriminación y grupos vulnerables.

El primer principio del cooperativismo reza como sigue:

Membresía abierta y voluntaria:

"Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa". De esta forma, en su concepción intrínseca de cooperativa, la Cesopol, brega por la no discriminación. En ninguno de los artículos que conforman el estatuto de la Cesopol, se menciona alguna restricción en cuanto a raza, color, género, edad, idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, motivos económicos, discapacidad, embarazo, pertenencia a un pueblo indígena, afiliación a un sindicato, afiliaciones políticas u opiniones políticas o de otro tipo. Estado civil o situación familiar, relaciones personales ni estado de salud.

Esta participación e inclusión total es extensiva a sus empleados, asociados y partes interesadas.

También la Cesopol, a través del área administrativa, extiende donativos a distintas instituciones que colaboran con el desarrollo de grupos vulnerables como niños con capacidades diferentes (Taller Protegido, Grupo Cafeto), personas carenciadas en situación de transplante (Fundayt), Grupo Amor y Vida (de pacientes con cáncer), y otros.

Con respecto a los grupos vulnerables, cabe mencionarse algunas cifras de las que dispone la Cesopol que podrían demostrar la no discriminación.

Participación de Mujeres:

Cantidad de asociados en total: 7250 (activos y no activos)

Cantidad de mujeres asociadas: 1872

Porcentaje de mujeres asociadas: 25.82 % sobre la cantidad total

Cantidad de mujeres en el consejo de Administración: 3

Cantidad de Mujeres empleadas en la Cesopol: aprox. 30% sobre un total de 66 empleados.

Ancianos:

La Cesopol brinda servicios destinados especialmente a otros grupos vulnerables de la sociedad como los ancianos, a través de la construcción de la Residencia de la Tercera Edad: con una importante inversión, la residencia implicó una construcción de aproximadamente 4.800 m², destinados a todas las salas y a las 40 habitaciones (20 privadas para minusválidos y 20 compartidas).

La obra cuenta con los siguientes espacios:

1. Amplio ingreso - Hall.
2. Comedor para 100 personas.
3. Sala de Cocina - Mini frigorífico.
4. Consultorios para los diferentes especialistas.
5. Ala Sur - 20 habitaciones con baño compartido.
6. Gimnasio.
7. Solarium.
8. Fisioterapia, rehabilitación, ozonoterapia.
9. Fuente de agua.
10. Ala Norte - 20 habitaciones con baño privado.

Adicionalmente en el año 2014 se dictó una “Capacitación para Cuidados Domiciliarios para adultos mayores”, programa que permitirá brindar mayor y mejor atención a los ancianos de la comunidad en sus propios hogares para aquellos ancianos o familiares que así lo requieran. En el corriente año, se dictará una capacitación para “Cuidadores gerontológicos” organizado por el

Ministerio de Desarrollo Social para una mejor atención a los ancianos en las instituciones gerontológicas.

El único requisito para ser asociado de la Cesopol son los mencionados en el art. 7º del estatuto: Podrá ser asociado de esta cooperativa toda persona de existencia visible o ideal que no tenga intereses contrarios a la misma.

Asunto 6 sobre los derechos humanos: derechos civiles y políticos.

La Cesopol respeta todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos. La libertad de opinión y expresión es respetada, ya que cualquiera de sus partes interesadas, asociados o empleados tiene plena libertad y son recibidos en forma personal por un representante o empleado de la organización que se ocupe especialmente del asunto en cuestión, o a través de cualquiera de los medios de comunicación de la comunidad.

Las propuestas que se acercan a la Cesopol son evaluadas, independientemente del origen del que provengan, muchos de los servicios que se prestan a la sociedad actualmente han surgido de propuestas individuales o de instituciones que se acercaron a la Cesopol y tras su tratamiento, evaluación, y su posterior aprobación en el Consejo de Administración, se han convertido en servicios que se prestan actualmente. Otras propuestas o sugerencias han surgido del seno mismo del consejo de administración.

El derecho a tener una propiedad constituye también un derecho civil, la Cesopol, a través del Fideicomiso Cesopol I, sistema de viviendas solidarias, ha promovido la construcción de viviendas. Este Fideicomiso ha tenido por objeto la compra de un inmueble, en zona determinada como loteo social, según ordenanza de uso de suelo vigente, cuyas dimensiones permitieron obtener mediante la posterior subdivisión de acuerdo a la normativa municipal y provincial aplicable, la cantidad de doscientos sesenta y cuatro (264) lotes de

aproximadamente de doscientos cincuenta metros cuadrados (250 m²) cada uno, que cuenten con la infraestructura exigida, a los fines de construir, bajo la modalidad “al costo” y sin fines de lucro, viviendas familiares hasta totalizar 264 (doscientos sesenta y cuatro) Unidades de Vivienda, asignables a los Fiduciantes/Beneficiarios que cumplan con las condiciones previstas y que adhieran al pertinente contrato. Se redactó un reglamento interno de vivienda de la Cooperativa, y el mismo es entregado a cada interesado.

Dentro de los pasos del sorteo se presentaron cuatro grupos de beneficiarios y 4 listas diferentes que se exhibían en el ingreso del salón de un club local donde se llevó a cabo el sorteo que se efectuó bajo fiscalización frente a Escribana Pública.

Tabla 4: Criterios de Grupos de sorteo para viviendas.

| Grupos | Confirmados |
|--|-------------|
| Parejas con hijos | 001 al 261 |
| Parejas solas | 001 al 078 |
| Solas o solos con hijos o familiares a cargo | 001 al 081 |
| Solas o solos sin hijos | 001 al 091 |

Fuente: Reglamento de Viviendas de Fideicomiso Cesopol.

En cada grupo primero se sortearon los titulares y en orden sucesivo los suplentes. Este proceso se realizó en función de los cuatro grupos preestablecidos, adjudicando una cantidad específica a cada uno: cada inscripto tenía un número asignado. Para tener en cuenta, 1 de cada 2 de los inscriptos que cumplen todos los requisitos se convirtieron en beneficiarios del plan y ya forman parte del grupo de los 264 fiduciantes.

Otra forma que tiene esta organización de asegurar los derechos civiles y políticos en el marco de los derechos humanos, es que todo asunto disciplinario que deba ser resuelto, es expuesto, evaluado y resuelto en las sesiones del Consejo de Administración, constituyendo este un proceso adecuado que asegure la equidad y justicia en la toma de decisiones.

Asunto 7 sobre derechos humanos: derechos económicos, sociales y culturales.

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo personal. Todo personal que presta servicios a la Cesopol, tanto en relación de dependencia como contratados, perciben sus remuneraciones u honorarios acordados según las legislaciones vigentes y arreglos sindicales, asegurando de esta manera el acceso a una vida digna con acceso a vivienda, vestimenta, alimentación, educación y salud.

La Cesopol ha constituido en el año 2009 una Fundación, “Fundación Cesopol”, entidad sin fines de lucro. En el Artículo 2º de su Estatuto se detalla el objeto de la fundación, entre los que se especifican la promoción e implementación de proyectos de integración, complementación y coordinación cooperativa y mutual en lo económico, social y cultural. También la educación y capacitación para niños, adolescentes y jóvenes; investigaciones que impulsen el bienestar general; turismo, deporte, recreación, salud, asistencia a la tercera edad, cultura; y toda otra acción encaminada a lograr el bienestar general de la comunidad.

En las instalaciones de la Fundación Cesopol actualmente se cuenta con apoyo educativo para niños de Cuarto, Quinto, Sexto Grado y Primer Año - quienes en su mayoría asisten a las escuelas públicas de esta localidad-, Taller Literario para Jóvenes y Adultos, Taller CooperARTE, Taller de Expresión y Creación y Alfabetización de Adultos. Por otra parte, se formaron nueve cooperativas escolares primarias y secundarias en la comunidad..

El Centro de Aprendizaje Universitario Oncativo, también perteneciente a la Fundación Cesopol, trabaja en la formación de profesionales para Oncativo y la región. La modalidad de Educación Distribuida toma las mejores prácticas de la educación a distancia y presencial generando un esquema innovador basado

en los métodos tecnológicos más vanguardistas del mundo. Este nuevo modelo de educación, facilita el acceso al estudio de tecnicaturas y carreras universitarias a aquellas personas que, por motivos laborales o personales, no cuentan con el tiempo que suele exigirse en otras modalidades dado que, bajo el esquema que propone modalidad distribuida, las personas pueden estudiar la carrera de su interés cursando solo una vez por semana en la misma localidad, sin necesidad de trasladarse a las grandes ciudades donde se encuentran los centros universitarios..

Además se realizan talleres y capacitaciones tendientes a mejorar el quehacer cotidiano de los trabajadores de la Cesopol. Los trabajadores de Redes Eléctricas y de Oncatel realizaron, junto a empleados de otras cooperativas de la región, el Programa de Formación Profesional y Capacitación del Sector Energía y Electricidad. Este programa se estuvo dictando durante varios meses para las cooperativas de toda la Provincia de Córdoba, donde Oncativo a través de la Cesopol fue una de las sedes regionales. También asistieron miembros de la cooperativa a un taller de Oratoria dictado en Fecescor.

Asunto 8 de los derechos humanos: principios y derechos fundamentales en el trabajo.

La Cesopol, alineada con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), identifica y respeta los derechos fundamentales en el trabajo. El personal de la Cesopol está libremente asociado a los convenios colectivos de trabajo que considere personalmente necesarios o convenientes para el propósito de negociaciones colectivas de sus derechos como trabajador, la afiliación a estas organizaciones es totalmente voluntaria. La Cesopol no se involucra en el uso de trabajo forzoso ni se beneficia de él.

Aproximadamente un 30% de los trabajadores directos e indirectos de la Cesopol, lo constituyen mujeres, bregando por la igualdad de oportunidades y no-discriminación, también se ha dado oportunidad de continuidad laboral a

personas que habiendo atravesado momentos difíciles, pueden haberse afectado sus capacidades normales de trabajo o constituir un riesgo para el normal funcionamiento de los servicios de la Cesopol, especialmente tratándose de unos de los servicios más críticos, sin embargo y bregando por una pronta recuperación e inserción social, económica y laboral del trabajador, previa evaluación de consejo médico, el Consejo de Administración aprobó la continuidad laboral, bajo la asistencia y supervisión médica necesaria.

Tampoco se involucra en el trabajo infantil, ninguno de sus trabajadores directos ni indirectos son menores de edad. Cuando con motivos de trabajos contratados a terceros se detectó la presencia de trabajadores menores, Cesopol tomó cartas en el asunto y solicitó fehacientemente la protección de los derechos del niño.

Prácticas laborales

Asunto 1 sobre prácticas laborales: trabajo y relaciones laborales

La relación laboral confiere derechos e impone obligaciones, tanto a empleadores como a empleados, en beneficio, tanto de la organización como de la sociedad. En este contexto, el trabajo se comprende como la labor desempeñada a cambio de una compensación.

Los trabajadores de la Cesopol, tanto los que se desempeñan en relación de dependencia, como los asesores, están debida y legalmente registrados, ya sea que sus retribuciones se enmarquen en los convenios correspondientes, o que se trate de asesores que facturan sus honorarios como monotributistas. También Cesopol se asegura de que las empresas contratadas por trabajos temporales o proyectos llave en mano, cumplan con las legislaciones vigentes en materia de relaciones laborales, a los que se solicita constancia de las altas de sus trabajadores ante ANSES y las declaraciones juradas de cumplimiento de régimen de seguridad social ante AFIP. Con esto también se espera motivar a las organizaciones en su esfera

de influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que a un alto nivel de influencia probablemente le corresponde un alto nivel de responsabilidad de ejercer esa influencia.

Los horarios que cumplen los trabajadores de la Cesopol, son los establecidos por ley con arreglo a los lineamientos de la O.I.T.. En los casos de Servicios que requieran de guardias (electricidad, agua, telefonía, etc.), Cesopol tiene establecidos sistemas de guardias pasivas y guardias activas, con la finalidad de asegurar condiciones de trabajo dignas y poder establecer mejor el pago adecuado de las horas que corresponden a cada trabajador afectado a dichas tareas.

Asunto 2 sobre prácticas laborales: condiciones de trabajo y protección social.

Como se mencionó en el párrafo anterior, la Cesopol cumple con las condiciones de trabajo de acuerdo a las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables.

Cesopol paga salarios decentes, cumpliendo con la exigencia de horas de trabajo adecuadas. Los descansos semanales, vacaciones, y feriados son respetados. También mencionado en el párrafo anterior, se da tratamiento especial correspondiente a aquellos trabajadores que cumplen con guardias pasivas o activas.

Asunto 3 sobre prácticas laborales: diálogo social.

Cesopol reconoce y apoya el derecho de sus trabajadores a unirse a sus propias organizaciones para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente, no son discriminados ni despedidos, ni se toman represalias por unirse a sindicatos.

Los trabajadores jerárquicos tienen la posibilidad de acceder a las reuniones del Consejo de Administración para exponer y obtener información

que les permita desempeñar su rol y les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización.

Asunto 4 sobre prácticas laborales: salud y seguridad ocupacional.

La Cesopol cuenta con el asesoramiento externo de un ingeniero en seguridad e higiene, el mismo se encarga de capacitar también a los trabajadores en materia de salud y seguridad.

Este asesor además analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de las actividades de la Cesopol, comunica la exigencia de seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y controla si los trabajadores siguen los procedimientos adecuados.

La Cesopol proporciona los equipos y elementos de seguridad necesarios, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias.

Se debería llevar un registro e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos.

Asunto 5 sobre prácticas laborales: desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

Cesopol proporciona capacitación a todos los trabajadores, permitiéndoles de esta manera desarrollar sus habilidades y formación. Además, cuando es posible, Cesopol prioriza la reubicación y promoción interna permitiendo la continuidad laboral de su personal. Cesopol promueve también la formación de los integrantes del Consejo de Administración en materias inherentes al cooperativismo y a la toma de decisiones.

Medio Ambiente

Asunto 1 sobre medio ambiente: prevención de la contaminación

El mantenimiento de las redes eléctricas que se efectúa permanentemente en el tendido eléctrico es fundamental a la hora de prevenir la contaminación. Con esta intención se retiran redes eléctricas de zonas cercanas a azoteas y techos para que cumplan con las distancias eléctricas exigidas por norma y también mejorar la estabilidad de las líneas a la salida del servicio por falsos contactos.

Los vehículos que dispone la Cooperativa para el desarrollo de sus funciones son renovados periódicamente con el objetivo de mantener el parque automotor modernizado, evitando el deterioro y mal funcionamiento y posterior contaminación ambiental por emisiones.

Las redes de agua han sido reemplazadas en su totalidad. La obra de recambio fue aprobada por Asamblea Extraordinaria en el año 2012. Por desperfecto que aún la justicia está investigando, la red ha experimentado fisuras en distintas partes del tendido, si bien esta medida hasta el día de la fecha no ha reportado casos de contaminación del agua de consumo, un insumo tan vital como este no admite demoras en implementar las medidas necesarias y así prevenir la contaminación con las consecuentes repercusiones que podrían experimentarse en la salud de la población. Cabe destacar que la Cesopol años anteriores había realizado ya el recambio total de la red que había sido construida en cañería de asbesto cemento, pero a partir de la prohibición de este material por tratarse de un material cancerígeno, se decide su reemplazo total.

Los residuos generados por las operaciones de la Cooperativa son recolectados por el servicio de recolección municipal, hasta el día de la fecha no se realiza separación de residuos, sin embargo se está gestionando una prueba piloto en el barrio de viviendas que se construye a través del Fideicomiso Cesopol. Las primeras 25 viviendas de 264 que han sido

construidas ya cuentan con sistemas de disposición de residuos que garanticen bajo nivel de contaminación ambiental. Adicionalmente y siguiendo con la misma intención de concientizar acerca de la separación de residuos, la Cesopol realizó una campaña publicitaria digital con respecto a este tema, y se distribuyó junto con las facturas de cobro de los servicios, un imán para heladera con gráficos simples y muy visuales informando como debe realizarse una correcta separación, de esta manera la Cesopol se asegura que llegue la publicidad a cada domicilio de los asociados.

La Cooperativa puso a disposición de la comunidad, recipientes especialmente destinados a la disposición de pilas en desuso, los mismos alientan a la población a tomar conciencia acerca de la contaminación que estas producen en nuestro medioambiente.

Asunto 2 sobre medio ambiente: uso sostenible de los recursos

Si bien el servicio principal y que da origen al nacimiento de esta cooperativa es la distribución de energía eléctrica, no por ello se hace un uso indiscriminado de este recurso. Para asegurar la eficiencia energética se realizan las tareas de mantenimiento de la red como se indicó en el párrafo anterior. Las nuevas estaciones transformadoras solicitadas por diferentes empresas que operan en la ciudad deben ser debidamente justificadas y su instalación son tratadas y aprobadas únicamente en las sesiones ordinarias del Consejo de Administración con la participación del ingeniero a cargo.

En el año 2010 la Cesopol participó y fue órgano periférico del Plan canje lamparitas bajo consumo llevado a cabo por la Universidad Tecnológica Nacional con sede en Córdoba, se recibieron 13200 lamparitas de 22 watts de la UTN que eran entregadas a cambio de 3 lámparas comunes por usuario. Se estimaba una baja en el consumo de energía eléctrica de un 2%, el proyecto fue publicitado en diferentes medios locales.

En cuanto al consumo de agua se hacen publicaciones periódicas informando al consumidor con consejos para cuidar el consumo de este insumo.

Anexo 6: (Figura 8 - Publicidad gráfica: Cuidar el Agua: una responsabilidad de todos. Fuente: redes sociales de la Cesopol)

Dentro de los objetivos de Desarrollo del Milenio incluyen la provisión de acceso sostenible a agua potable segura, Cesopol está alineada con este objetivo a través de acciones de concientización de la sociedad acerca del uso racional de este recurso, y haciendo los mantenimientos necesarios como se detalló en el Asunto anterior.

En el Barrio de viviendas del Fideicomiso Cesopol también se han previsto sistemas de reutilización del agua. El siguiente paso que se está analizando es la colocación de sistemas de medición de agua ya que hasta el día de la fecha no se disponen.

Asunto 3 sobre medio ambiente: mitigación del cambio climático y adaptación al mismo.

La emisión de Gases de efecto invernadero es cuidada por la Cesopol a través del correcto mantenimiento de los vehículos que se utilizan para sus actividades. La Cesopol debería identificar si existen más fuentes directas e indirectas de acumulación de GEI e ir implementando medidas tendientes a medirlas, reducirlas y eliminarlas.

Asunto 4 sobre medio ambiente: protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.

Con este objetivo la Cesopol ha organizado diferentes jornadas de forestación con especies autóctonas de la zona, con el asesoramiento de la

Escuela de Agronomía de la localidad y la participación de escuelas primarias y secundarias.

Anexo 7: (Figura 9 - Publicidad gráfica: Jornada de Forestación en Fideicomiso. Fuente: redes sociales de Cesopol)

En el Barrio de viviendas cooperativas del Fideicomiso Cesopol se llevó a cabo una jornada de plantación a través de la creación de una “plaza comestible” se plantaron los primeros algarrobos, aguaribay, pipas, mandarina, limón, naranja, nogal, níspero, palta, almendro y durazno.

La participación de las escuelas en estos proyectos es de fundamental importancia para la educación y toma de conciencia de los niños de la localidad, y como transmisores a sus familias de origen.

Prácticas justas de operación

Asunto 1 sobre prácticas justas de operación: anti-corrupción

La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. Los ejemplos de corrupción incluyen sobornos, conflicto de intereses, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, ocultación y obstrucción a la justicia y tráfico de influencias.

Dentro de las acciones que Cesopol realiza para prevenir hechos de corrupción se encuentra la participación de Auditorías internas y externas que velen por el correcto proceso de contrataciones. Además la Sindicatura se ocupa, en todas las reuniones del consejo de administración, también en presencia de los auditores externos, de realizar un seguimiento de las decisiones emanadas a partir de la evaluación de las alternativas propuestas, sobre los pedidos de cotizaciones que se hacen a los distintos proveedores, primando la contratación local siempre que esto sea posible para que el dinero de la comunidad quede en la comunidad. Las ofertas se presentan por sobre

cerrado ante todos los integrantes del consejo, y se debaten las distintas propuestas.

Otro mecanismo anticorrupción practicado por Cesopol, tiene que ver con las remuneraciones justas de sus empleados de acuerdo a las actividades que llevan a cabo, de acuerdo también a la posición jerárquica y su nivel de responsabilidad, y servicios prestados de manera legítima.

Por otra parte, todas las acciones judiciales que se presentan, también son debatidas en el seno del consejo de administración, se han recibido peritos calificados propuestos por la justicia cuando así fue requerido, sin obstruir su accionar, asesorados por representantes legales en defensa de la Cesopol.

También la Cesopol tiene canales abiertos de comunicación donde los usuarios pueden, y de hecho lo hacen, denunciar o reclamar públicamente medidas o prácticas que consideren poco transparentes.

La Cesopol debería implementar acciones que refuercen políticas anticorrupción entre sus contratistas, representantes, empleados y proveedores.

Asunto 2 sobre prácticas justas de operación: participación política responsable.

Los empleados de la Cesopol reciben formación acerca de los principios cooperativos, (Ver Anexo 4). Uno de esos principios, el segundo específicamente, sostiene que las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. Además el quinto principio versa sobre Educación, Capacitación e Información. Los conflictos de interés que se presentan, son evaluados en el seno de las reuniones del consejo de administración, contando con el asesoramiento externo necesario según sea el caso legal, técnico, contable, etc. Esto último

también garantiza la transparencia en la toma de decisiones. La Cesopol debería diseñar reglamentos que especifiquen el procedimiento a seguir en caso de conflictos y cuándo es necesaria la participación o consulta a los asesores externos. Las acciones de lobby son llevadas a cabo por dos o más representantes de la Cesopol para garantizar la transparencia, la convocatoria a estas acciones es realizada durante las reuniones del consejo de administración y se someten a consideración de quien crea conveniente asistiendo a todos los miembros del Consejo la misma oportunidad.

Asunto 3 sobre prácticas justas de operación: competencia justa

Por tratarse de una organización sin fines de lucro, es posible que la mayoría de los servicios brindados por la Cesopol queden por debajo de los precios de prestaciones de otras empresas que sí tienen fines de lucro, esto podría ser considerado como una competencia desleal, para evitar con esto generar un daño a la sociedad, la Cesopol evita brindar servicios que ya se estén brindando por alguna empresa en la localidad para evitar que la misma sienta erosionada su rentabilidad. En los casos en que la Cesopol significaba algún tipo de amenaza, terminó optando por no brindar más el servicio. No obstante la Cesopol debería contar con lineamientos claros para evitar dudas con respecto a que indicadores evaluar en esta materia a la hora de incorporar algún nuevo servicio, con medidas claras para evitar caer en prácticas anti-dumping y anti-monopolio.

Asunto 4 sobre prácticas justas de operación: promover la responsabilidad social en la cadena de valor.

La promoción de la responsabilidad social de la Cesopol en la cadena de valor, puede ser considerada en las políticas de contratación que mantiene, debido a que todas las contrataciones son realizadas privilegiando al proveedor

local, a través de pedido de por lo menos 3 presupuestos diferentes, se invita a todos los proveedores por igual, por escrito, a participar de los concursos de precios, en ningún caso se ha realizado discriminación o se ha dejado de contratar a algún proveedor basándose en diferencias de género, si en todos los casos se solicita que los mismos cumplan con los requisitos de seguridad necesarios para cada caso, y considerando el cuidado ambiental. La Cesopol debería comunicar las decisiones de contratación y en función de que parámetros han sido seleccionados, a los fines de promover en la cadena de valor los principios de responsabilidad social y animar de esta forma a más organizaciones a seguir el mismo camino. En cada proyecto se hace especial hincapié en el cumplimiento de los plazos de las entregas de suministros o servicios lo cual también debe ser considerado como una práctica de transmisión de responsabilidad social hacia la cadena de valor.

Asunto 5 sobre prácticas justas de operación: respeto a los derechos de la propiedad.

Todas las propiedades inmobiliarias de la Cesopol han sido adquiridas en el marco legal correspondiente, las escrituras de todas las propiedades son previamente verificadas antes de proceder a la adquisición, los precios son consensuados con los propietarios y verificados con tasadores locales. Estas acciones están contempladas en el estatuto.

En otro sentido, y considerando las necesidades básicas de poseer un hogar propio, la Cesopol adquirió terrenos a bajo precio, procedió al loteo y suministro de servicios, y a través de la figura legal de Fideicomiso, generó un plan de acceso a dichos lotes a personas con bajos ingresos.

Asuntos de consumidores

Asunto 1 sobre asuntos de consumidores: prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.

La Cesopol pone al alcance todos sus asociados, la información que es pertinente al tipo de organización de que se trata, tanto legal, como estatutaria. Todo asociado tiene derecho a solicitar la información que crea necesaria a la cooperativa, puede hacerlo formalmente a través de nota presentada por mesa de entrada, o a través de la sindicatura. Además, la información es publicada por diferentes medios de comunicación como boletines digitales, boletines impresos, redes sociales, notas radiales tratando de informar lo más clara y transparentemente posible la información con respecto a los productos y/o servicios que ofrece la Cesopol.

Adicionalmente, por Ley la Cesopol debe presentar en Asamblea General Ordinaria, los Balances Y Memorias Anuales, espacio en el que además de la presentación de los resultados, se abre la posibilidad por intermedio de la palabra y la votación a la participación de todos los asociados.

En las publicaciones digitales, se ponen también a disposición de los usuarios, documentos como Balances Sociales, memorias y balances, estatutos social, comunicados emanados desde otras instituciones, etc.

En otras instancias se recuerda a los asociados, algunas normativas que hacen al correcto funcionamiento de los servicios prestados por la Cesopol a los fines de que estos también tengan presentes cuales son los alcances que la Cooperativa puede tener dentro del marco legal que rige a cada prestación.

Todos los cambios que vayan a afectar de una u otra manera el servicio percibido por cualquier asociado de la Cesopol, es informado con anticipación por los canales de comunicación disponibles ya mencionados, ejemplo: cortes de luz, cambios en los suministros, cesación momentánea por reparaciones, etc.

En todas las vías de comunicación disponibles por la Cesopol y en todo comunicado escrito o factura de servicios, se especifican información relativa a la localización de la organización, incluidos la dirección postal, el número de

teléfono y dirección de correo electrónico a donde comunicarse para cada servicio.

Asunto 2 sobre asuntos de consumidores: protección de la salud y seguridad de los consumidores.

Para proteger la salud y seguridad de los usuarios y otras personas, la Cesopol provee de servicios y productos seguros. Todos ellos con atención a las normas reglamentarias que corresponden a cada uno, redes eléctricas, suministro de agua potable, banco de sangre, telefonía, etc. Todos estos servicios son controlados por la misma Cesopol, y además por organismos de control competentes, como por ejemplo en el caso del Banco de Sangre, la serología se realiza en dos laboratorios de la ciudad de Córdoba, los controles del agua también se llevan a cabo por ORIC (controla la municipalidad), y por dos laboratorios de Córdoba. En el año 2015 se terminó de reemplazar toda la red de agua potable por fallas en el material de las tuberías, aún sin haberse presentado problemas de salud, la Cesopol como medida preventiva y tras importantes gestiones tanto de fondos como de aprobación de la obra por ENHOSA y por los mismos usuarios, se procedió al reemplazo total de la red de agua. Cabe destacar que la Cesopol años anteriores había realizado ya el recambio total de la red que había sido construida en cañería de asbesto cemento, pero a partir de la prohibición de este material por tratarse de un material cancerígeno, se decide su reemplazo total.

Las redes eléctricas son controladas en todos su recorrido y el mantenimiento se realiza diariamente.

Por otra parte, la Cesopol presta cuidado a los grupos vulnerables como los niños, y a tal efecto también genera acciones tendientes a la instrucción del uso adecuado y precauciones a tener en cuenta en algunos servicios críticos, por ejemplo “El libro del Sr enchufe”, un libro para colorear donde además se

hacen preguntas y observaciones tipo “*multiple choice*” para que el niño detecte las situaciones de peligro.

Asunto 3 sobre asuntos de consumidores: consumo sostenible.

Las acciones que realiza Cesopol para asegurar un consumo sostenible de los servicios que presta, están fundamentalmente basadas en la información constante a la población sobre medidas de consumo consiente de los servicios, especialmente el de agua y el de energía eléctrica. Una medida adoptada en todos los servicios excepto el agua, es el cobro por unidades consumidas de cada servicio, esto hace que el usuario también cuide el consumo de los servicios, la Cesopol debería implementar el mismo sistema en el suministro de agua a través de la instalación de medidores domiciliarios. Se imparte información a través de todos los canales disponibles acerca de medidas concretas que pueden ser adoptadas por los usuarios para cuidar el consumo sostenible de los servicios y reducir el impacto negativo para la sociedad y el medio ambiente.

Asunto 4 sobre asuntos de consumidores: servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.

En todas las publicaciones de la Cesopol están enumerados y bien detallados los teléfonos a los que el usuario debe comunicarse para cada servicio, como así también la dirección a la cual dirigirse, para el caso de reclamos consultas o cualquier tipo de atención.

Los reclamos de los usuarios son recibidos en la Cesopol y atendidos con la mayor celeridad posible por cada responsable de servicio. La Cesopol debería llevar un registro integral de reclamos por servicio, y establecer indicadores para un correcto seguimiento y mejora como se mencionó en otros asuntos.

Asunto 5 sobre asuntos de consumidores: protección y privacidad de los datos de los consumidores.

Los datos de los usuarios son protegidos, y no son divulgados bajo ningún concepto, la información solicitada para la adhesión a los servicios que presta la organización son mínimos como nombres y apellidos, dirección, teléfono, y los mismos datos se solicitan en el caso de adherentes. Caso especial es el del Banco de Sangre donde la información solicitada es más amplia por razones de seguridad en la provisión de donantes de sangre, no obstante lo cual también la información se limita a lo estrictamente necesario. Las comunicaciones que emite la Cesopol, no hacen uso de información dirigida a ningún usuario en particular, y en el caso de los medios digitales son publicaciones masivas donde el usuario opta por adherirse o des-adherirse cuando lo crea conveniente.

Asunto 6 sobre asuntos de consumidores: acceso a servicios esenciales.

La Cesopol es una organización que brinda servicios esenciales, por esto es que ante la falta de pago de los servicios la Cesopol negocia con cada usuario en particular, un posible esquema de pagos acorde a la situación de ese usuario, ante reiteradas faltas, si se trata de un usuario residencial (no comercial), ofrece la alternativa de energía prepaga. En el caso de grandes contribuyentes PYMES, de quienes dependen muchos puestos de trabajo, se han dado plazos que llegan a exceder el año y más.

La organización fija sus precios de acuerdo a los costos de los servicios establecidos por ley ya que se trata de una organización sin fines de lucro, y las utilidades son distribuidas en asamblea general ordinaria al cierre de cada ejercicio de acuerdo al proyecto propuesto, previa aprobación por parte de la asamblea.

La calidad de los servicios es exactamente la misma para todos los usuarios, no existen diferentes calidades de servicios.

Asunto 7 sobre asuntos de consumidores: educación y toma de conciencia.

La Cesopol debería impartir instructivos y aclaraciones sobre los servicios y su correcta utilización, si bien se hacen informativos por los distintos medios de comunicación, lo ideal sería que se instruya a los usuarios de los servicios cada vez que se hace un nuevo asociado, no solamente de manera verbal como se hace al día de hoy, sino mediante información escrita y fehaciente, y posteriormente se hagan los recordatorios periódicos. Especialmente sobre el uso racional y eficiente de los todos los servicios.

Participación activa y desarrollo de la comunidad

Asunto 1 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: participación activa de la comunidad.

La cooperativa participa de manera proactiva en el desarrollo de políticas de mejora de la calidad de vida de la comunidad. En las asambleas ordinarias cuando los cargos de los representantes son puestos a consideración de los asociados, se está dando la posibilidad a la comunidad de determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Todos los grupos vulnerables, marginados o no representados tienen la misma posibilidad de ejercer sus derechos a partir del voto durante esa instancia de la asamblea ya que ninguno de estos grupos son negados de la posibilidad de ser asociado de la cooperativa.

Así mismo, la cooperativa participa y colabora con otras organizaciones de la comunidad, casos concretos ejemplificadores son Bomberos Voluntarios, FUNDAYT, Taller protegido, Cafeto, etc. Otro ejemplo interesante para destacar, es la participación activa que se dio a los participantes del Fideicomiso de viviendas sociales en el desarrollo y diseño tanto de las viviendas como de las acciones que se desarrollaron para hacer de ese barrio un ejemplo de barrio sustentable, mediante reuniones periódicas se iba escuchando las opiniones y consideraciones de cada uno de los beneficiarios.

Asunto 2 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: educación y cultura

La Cooperativa, a través de la Fundación Cesopol, promueve la educación en todos los niveles, con el Apoyo Escolar para niños de los últimos años de la escuela primaria y los primeros años de la secundaria, colaborando de esta manera a una transición sólida que evite la deserción escolar. Además imparte talleres culturales de música, pintura, manualidades, talleres de fotografía y talleres de temáticas de interés para la comunidad como prevención de adicciones. También carreras terciarias y universitarias a través del CAU (Centro de Aprendizaje Universitario), donde se dictan en la actualidad alrededor de 20 carreras de rápida salida laboral.

Asunto 3 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: creación de empleo y desarrollo de actividades.

Con el objetivo de contribuir al desarrollo económico y social, y lograr la inserción laboral de los miembros vulnerables de la comunidad, la cooperativa dispone de una oficina de microcréditos que se imparten a emprendedores de oficios, los mismos deben cumplir una serie de requisitos para ser adjudicados. Además se están gestionando convenios con capacitadores en oficios que son

dictados por la Universidad Nacional de Córdoba, con el objeto de que los mismos sean dictados en la comunidad.

Asunto 4 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: desarrollo y acceso a la tecnología.

Cesopol es distribuidora de internet de alta velocidad a un costo accesible para la comunidad, esto permite estar conectados con el mundo globalizado que nos toca vivir hoy, y permite comunicaciones que hacen al acervo cultural, laboral, de salud, educación, etc.

En temas de comunicaciones, Cesopol también pone al alcance de la comunidad equipos de telefonía celular de alta tecnología a precios que son accesibles, a través de convenios especiales con las compañías telefónicas, contribuyendo de esta manera a que mayor porcentaje de personas estén comunicadas en la era de las comunicaciones.

Asunto 5 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: generación de riqueza e ingresos.

Cesopol contribuye a la generación de riquezas e ingresos manteniendo por ejemplo, tarifas adecuadas y convenios especiales con las fábricas instaladas en la comunidad. En cuanto a las instalaciones especiales requeridas por las mismas para su puesta en marcha y normal funcionamiento, la cooperativa tiene especial relevancia ya que los equipos son provistos a precios más bajos que el mercado y con planes de financiamiento acordes a los necesarios para cada *start up*.

Todas las actividades e insumos y servicios requeridos por la cooperativa son preferentemente adquiridos en la comunidad siempre que esto sea posible, generando ingresos a los proveedores locales.

Todos los pagos que realiza la cooperativa por los servicios o productos adquiridos para la prestación de sus servicios, son realizados en término evitando de esta manera perjudicar financieramente a los proveedores.

Asunto 6 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: salud.

La Cesopol se ocupa de eliminar los impactos negativos en la salud de las personas, tanto de sus empleados como en los habitantes de su comunidad, realizando los controles periódicos de los servicios que se brindan, especialmente aquellos relacionados directamente con la calidad de vida de la población con un servicio sensible como es el suministro de agua potable. La salud de la población también es promovida a través del Banco Solidario de Sangre, de los servicios sociales con el alquiler de elementos ortopédicos, con la ambulancia, y con el servicio de traslado de pacientes ambulatorios a centros de salud especiales en otras localidades.

Asunto 7 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: inversión social.

Las acciones de la Cesopol se basan fundamentalmente en la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión como son el caso de la construcción de la residencia de la tercera edad, un edificio modelo para los ancianos; el edificio e infraestructura de la Fundación Cesopol, donde se imparten los talleres culturales, el apoyo educativo, y otras actividades. Las aulas satélite del Centro de Aprendizaje Universitario donde se dictan las carreras universitarias y terciarias a distancia, con moderna aparatología para brindar a los estudiantes, tele clases en aula

con la mejor calidad en las comunicaciones, todas las carreras y tecnicaturas están acreditadas por la CONEAU.

Con total certeza, esta descripción de acciones llevadas a cabo por la Cesopol en consonancia con las Materias Fundamentales propuestas por la Norma ISO 26000 y su alineación con los Principios del Pacto Global, no son la totalidad de las acciones o medidas que se llevan adelante, sino que se han descripto algunas a modo representativo y ejemplificador del involucramiento en Responsabilidad Social de una organización del tipo cooperativa como es la Cesopol. Se intenta demostrar cómo, además de acciones específicas de cada Asunto, hay acciones transversales a todos los servicios que la organización pueda brindar. De un análisis más exhaustivo que debería ser llevado a cabo por un equipo integrado por RRHH de las diferentes áreas de la Cesopol, podrían describirse e identificarse otras acciones y medidas que se están llevando adelante como también nuevas propuestas para implementar.

Tabla 5: Resumen de las Materias Fundamentales y las principales líneas de acción.

| Materias Fundamentales y Asuntos | Principales líneas de acción |
|--|---|
| Materia fundamental: Gobernanza de la organización | Consejo de Administración. Estatuto Social. Ley de Cooperativas. Libros de Actas y Asistencia |
| Materia fundamental: Derechos humanos | |
| Debida diligencia | Membresía abierta y voluntaria Entrada y salida voluntaria Control democráticos de los asociados en asambleas |
| Situaciones de riesgo para los derechos humanos | Capacitaciones para RRHH de servicios críticos. Elementos de seguridad en el trabajo. Guardias pasivas para servicios. |
| Evitar la complicidad | Diálogo con gremios. Verificación de modalidades de contratación de los <i>stakeholders</i> . Legalidad de las modalidades de contratación de RRHH propio. |
| Resolución de reclamaciones | Recepción de reclamos por áreas. Prima diálogo y mediación. No obstrucción de la justicia. |
| Discriminación y grupos vulnerables | Membresía abierta y voluntaria. Estatuto social sin discriminaciones. Promoción de grupos vulnerables. |
| Derechos civiles y políticos | Libertad de opinión. Propuestas tratadas en Consejo de Administración. Planes de viviendas sociales. Asuntos disciplinarios tratados en Consejo de Administración. |
| Derechos económicos, sociales y culturales | Remuneraciones acordes a legislación vigente. Fundación Cesopol: actividades culturales y apoyo educativo. CAU: Centro de Aprendizaje Universitario a distancia. |

| | |
|--|--|
| Principios y derechos fundamentales en el trabajo | Asociación libre a sindicato de trabajadores. Contratación de grupos vulnerables. Prima la continuidad laboral de los empleados. No trabajo infantil. |
| Materia fundamental: Prácticas laborales | |
| Trabajo y relaciones laborales | Trabajadores y asesores formalizados. Empresas contratadas con trabajadores formalizados. Horarios laborales dignos. |
| Condiciones de trabajo y protección social | Horarios, salarios, vacaciones, descansos adecuados. |
| Diálogo social | Asociación de trabajadores a sindicatos. Trabajadores jerárquicos participan en reuniones de consejo de Administración. |
| Salud y seguridad ocupacional | Asesor externo en Seguridad e Higiene. Elementos de seguridad para trabajadores. |
| Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo | Capacitaciones sobre actualizaciones. Formación para consejeros. Reubicación y promoción interna de trabajadores. |
| Materia fundamental: El medio ambiente | |
| Prevención de la contaminación | Mantenimiento de redes eléctricas, red de agua potable, de vehículos, etc. Prueba piloto separación de residuos en plan de viviendas solidario. Puntos de disposición de pilas. |
| Uso sostenible de los recursos | Eficiencia energética. Plan canje lámparas bajo consumo. Concientización uso racional del agua. Reutilización de agua en plan de viviendas solidario. |
| Mitigación y adaptación al cambio climático | Mantenimiento de vehículos. |
| Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales | Forestaciones anuales. Plaza comestible. Participación escolar en forestaciones. |
| Materia fundamental: Prácticas justas de operación | |
| Anti-corrupción | Auditorías internas y externas. Participación activa de la sindicatura. Remuneraciones justas. Acciones judiciales con peritos calificados. |
| Participación política responsable | Capacitación en principios cooperativos. Lobby transparente convocado en reuniones de consejo. Conflictos de interés tratados en reuniones de consejo. |
| Competencia justa | No competencia con empresas o servicios locales. |
| Promover la responsabilidad social en la cadena de valor | Se prioriza la contratación local. Presupuestos de servicios y productos a tres proveedores. Cumplimiento de plazos de entregas de servicios. |
| Respeto a los derechos de la propiedad | Propiedades adquiridas en marco legal. Plan de viviendas solidario. |
| Materia fundamental: Asuntos de consumidores | |
| Prácticas justas de <i>marketing</i> , información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación | Informaciones por todos los medios de comunicación disponibles. Balances y Memorias anuales. Publicaciones de Balances, Memorias y Estatuto. Recordatorios para asociados. Cambios informados con anticipación. Datos de contacto publicados. |
| Protección de la salud y la seguridad de los consumidores | Productos y servicios seguros según reglamentaciones. Controles por organismos externos. Mantenimiento de redes. Instructivos para grupos vulnerables: ej. Sr enchufe. |
| Consumo sostenible | Concientización sobre consumo eficiente. |
| Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias | Datos de contactos. Resoluciones de quejas y reclamos por área. |
| Protección y privacidad de los datos de los consumidores | Respeto y privacidad de datos de asociados. Comunicaciones masivas, no personalizadas, con opciones de descripción. |
| Acceso a servicios esenciales | Opciones de negociación de pagos ante dificultades. Energía prepaga. Calidad de servicios uniforme. |
| Educación y toma de conciencia | Concientización sobre consumo eficiente. |
| Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad | |

| | |
|--|--|
| Participación activa de la comunidad | Consideración en asambleas. Colaboración con otros grupos e intereses. Plan de viviendas solidario "a medida". |
| Educación y cultura | Fundación Cesopol. |
| Creación de empleo y desarrollo de habilidades | Microcréditos. Capacitación en oficios. |
| Desarrollo y acceso a la tecnología | Proveedora de Internet y comunicaciones. |
| Generación de riqueza e ingresos | Tarifas adecuadas. Pagos en términos. Proveedores locales. |
| Salud | Servicios de salud. |
| Inversión social | Edificios: residencia tercera edad, fundación Cesopol, aulas satélite. Cementerio parque. |

Fuente: elaboración propia.

VII PROPUESTA DE PLAN DE ACCION

7.1 Requisitos para implementar un plan de acción.

De acuerdo a todo lo expuesto, se propone un plan de acción para la implementación sistemática de los lineamientos de la Norma 26000 en la Cesopol, y proponer un modelo de Balance Social o Memoria de Sustentabilidad. Para esto hay ciertos requisitos necesarios para su puesta en marcha, a saber:

- Reconocimiento del carácter asociativo-empresarial de la entidad.
- Decisión consensuada y compartida por el Consejo de Administración de la cooperativa.
- Apoyo de la Gerencia y funcionarios jerarquizados y de la Auditoría Externa.
- Existencia de una estrategia integral y abarcativa de toda la cooperativa.
- Aceptación comprometida y conocimiento del contenido del Balance Social (que se realice por convicción y no por imagen).
- Tener la apertura necesaria para definir o redefinir el Sistema de Orientación (Misión, valores y políticas-objetivos) para establecer los objetivos y metas del Balance Social. (González, Liliana y San Bartolomé, Juan Carlos, 2016, p.30)

7.2. Pasos elementales para implementación

Finalmente se proponen los siguientes pasos elementales para su implementación:

- Decisión política institucional de la dirigencia
- Designación de la o las personas referentes que van a brindar la información (puede ser un coordinador o un área).
- Definición y acuerdo del Plan de trabajo.
- Información e integración con los *Stakeholders*.
- Adecuación del modelo de Reporte seleccionado.
- Recolección de la información (elaboración de tablas, grillas y encuestas).
- Análisis de la información.
- Cuadro de Balance (formulación y ponderación de variables e indicadores).
- Presentación al Consejo de Administración y Sindicatura.
- Evaluación social.
- Propuestas de mejora.
- Presentación a la Asamblea Anual Ordinaria y comunicación a los *stakeholders*. (González, Liliana y San Bartolomé, Juan Carlos, 2016, p.31)

7.3 Diagnóstico del grado de integración de Cesopol con sus *stakeholders* siguiendo los ejes o áreas fundamentales de la RSE.

El diálogo con los grupos de interés se considera una de las primeras acciones a realizar a la hora de introducir la RSE en una organización para conocer los intereses de estos grupos y poder interiorizarlos de la gestión de la empresa. La importancia de este diálogo radica en que es necesario conocer cuáles son las expectativas de los grupos de interés de la empresa, de manera que puedan captarse y analizar su viabilidad y oportunidad con el fin de interiorizarla en la gestión estratégica de la empresa. (...) (Cámara oficial de Comercio, Industria y Navegación, 2008, p.120).

Para establecer el diálogo con los grupos de interés la empresa primero debe identificarlos y priorizarlos, para luego poder establecer qué canales de comunicación establecerá con cada uno de ellos. Todo este proceso lo denominaremos Análisis de los Grupos de Interés. A continuación se presenta una propuesta para realizar este análisis así como herramientas para ordenar y guiar el Diálogo con estos Grupos de Interés y priorizados. (Cámara oficial de Comercio, Industria y Navegación, 2008, p.120)

7.3.1 Identificación de los grupos de interés para Cesopol.

Tabla 6: Grupos de interés de Cesopol

| Categoría | Grupo de interés |
|--------------------------------------|--|
| Propiedad | Asociados de la cooperativa |
| Personal | Consejo de Administración Personal de la Cesopol Asesores externos |
| Proveedores y subcontratistas | Proveedores de servicios Proveedores de equipos |

| | |
|-------------------------------|---|
| | Subcontratistas |
| Clientes | Asociados de la Cesopol |
| Administración Pública | Municipalidad de Oncativo INAES Ministerio de Salud de la Prov. de Córdoba. |
| Competidores | Telecom Imagen Video cable Personal Vital Centro Comercial |
| Medio Ambiente | Grupo Grecco |
| Asociaciones Sociales | Cooperar Fecescor Conaice Fundayt Grupo Amor y Vida Cafeto Grupo No al Abuso Biblioteca Gral. San Martín Bomberos Voluntarios Oncativo Agrupación Gaucha Canario Peralta |

| | |
|------------------------|---|
| | Club D. y C. Unión Club Flor de Ceibo |
| Comunidad Local | Escuelas Primarias y Secundarias Empresas Locales: Econovo, Scorza, Sica, Croppers, Cooperativa Agrícola. AFA. |
| Sociedad | Radios locales: Activa, Centro, Oncativo y Alternativa. Medios televisivos locales: Imagen, TMC. Medios gráficos y digitales: Oncativo Noticias, Siempre Útil, Letizia Vottero. |

Fuente: elaboración propia.

7.3.2. Identificación de los Canales de Influencia.

El próximo paso sugerido es la identificación de los canales de influencia e impacto entre la organización y los grupos de interés. Esto permitirá establecer priorización de grupos a la vez que identifica claramente las expectativas de las partes, señalando los caminos para las posibles estrategias de la organización con sus grupos de interés.

Tabla 7: Canales de Influencia de los grupos de interés.

| Categoría | Grupo de interés | Descripción | Temas de interés | | Requerimiento de relación |
|--------------------------------------|---|---------------------------------------|---|--|---------------------------|
| | | | Para el grupo de interés | Para la organización | |
| Propiedad | Asociados de la cooperativa | Idem | Que los servicios de la organización sean de calidad y a bajo costo. | Satisfacer las demandas de sus asociados de manera eficiente. | Agentes clave |
| Personal | Consejo de Administración Personal de la Cesopol Asesores externos | Idem | Que los servicios de la organización sean de calidad y a bajo costo. | Satisfacer las demandas de sus asociados de manera eficiente. Promover los valores y principios del cooperativismo. | Agentes clave |
| Proveedores y subcontratistas | Proveedores de servicios Proveedores de equipos Subcontratistas | | Que se cumpla con los pactos preestablecidos de condiciones de contratación. | Que se cumpla con los pactos preestablecidos de condiciones de contratación. | Mínimo esfuerzo |
| Clientes | Asociados de la Cesopol | Todos los asociados de la Cooperativa | Que los servicios de la organización sean de calidad y a bajo costo. | Satisfacer las demandas de sus asociados de manera eficiente. | Agentes clave |
| Administración Pública | Municipalidad de Oncativo INAES Ministerio de Salud de la Prov. de Córdoba. | | Que se cumpla con las normativas vigentes para cada servicio según corresponda. | Dar cumplimiento a las normativas vigentes para cada servicio prestado por la organización. | Mínimo esfuerzo |
| Competidores | Telecom | | Que no haya competencia | Promover los valores y | Mínimo esfuerzo |

| | | | | | |
|------------------------------|--|--|--|---|-------------------------|
| | Imagen Video cable Personal Vital Centro Comercial | | desleal. | principios del cooperativismo. | |
| Medio Ambiente | Grupo Grecco | | Que se cumplan las normativas de cuidado del medioambiente. | Dar cumplimiento a las normativas de cuidado del medioambiente. | Mantenerlos satisfechos |
| Asociaciones Sociales | Cooperar Fecescor Conaice Fundayt Grupo Amor y Vida Cafeto Grupo No al Abuso Biblioteca Gral. San Martín Bomberos Voluntarios Oncativo Agrupación Gaucha Canario Peralta Club D. y C. Unión Club Flor de Ceibo | | Que se promuevan los valores de cada institución, colaborando con las actividades impartidas por cada una. | Promover los valores y principios del cooperativismo, los cuales son abarcativos de todas las actividades de estas instituciones. | Mantenerlos satisfechos |
| Comunidad Local | Escuelas Primarias y Secundarias | | Que los servicios de la organización sean de calidad | Promover los valores y principios del | Mantenerlos satisfechos |

| | | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|---------------------------|
| | Empresas Locales: Econovo, Scorza, Sica, Croppers, Cooperativa Agrícola. AFA. | | y a bajo costo. | cooperativismo. | |
| Sociedad | Radios locales: Activa, Centro, Oncativo y Alternativa. Medios televisivos locales: Imagen, TMC. Medios gráficos y digitales: Oncativo Noticias, Siempre Útil, Letizia Vottero. | | Poder informar de las novedades de la organización. | Promover los valores y principios del cooperativismo. | Mantenerlos informados |

Fuente: elaboración propia.

Ha sido de importancia la determinación del Grado de Poder / interés de cada grupo de interés en la planilla anterior. La misma surge de la siguiente Matriz Poder/Interés.

| | | Interés | |
|-------|------|----------------------------------|---------------------------------|
| | | Bajo | Alto |
| Poder | Bajo | A Mínimo esfuerzo | B Mantenerlos informados |
| | Alto | C Mantenerlos satisfechos | D Agentes clave |

Tabla 8: Matriz Poder/Interés de los *Stakeholders*. (Fuente: Cámara oficial de Comercio, Industria y Navegación, 2008, p.122)

El objetivo de esta matriz es priorizar a los grupos de interés y establecer cuáles son los requerimientos de relación con cada grupo. Así pueden identificarse como sigue:

Grupo A: requieren sólo esfuerzos y supervisión mínimos.

Grupo B: deben mantenérselos informados. Ellos pueden ser importantes para influenciar a los grupos de interés más poderosos.

Grupo C: son poderosos, pero su nivel del interés de las estrategias de la organización es bajo. Son generalmente pasivos, pero pueden emerger repentinamente como resultado de ciertos acontecimientos. Debe mantenérselos satisfechos.

Grupo D: son poderosos y altamente interesados en las estrategias de la organización. Son jugadores dominantes y deben ser considerados importantes en la determinación de nuevas estrategias.

7.3.3 Canales de comunicación

Una vez establecido este requerimiento de relación de cada grupo de interés, puede determinarse con mayor precisión cuáles serán las estrategias de comunicación más efectivas para cada grupo.

Grupo D: Agentes clave: se los mantendrá informados por los medios de comunicación digitales habituales: semanalmente a través del boletín digital de las redes sociales y vía *mailing*, y boletín impreso mensual; además se realizarán encuestas tendientes a identificar la satisfacción de los asociados, posibles mejoras, o sugerencias y/o reclamos en la prestaciones de servicios. Se mantendrán publicidades periódicas en los medios televisivos y radiales, también en pantallas y cartelería pública. Para casos de proyectos nuevos

especiales se realizarán presentaciones en *powerpoint* u otro soporte digital, en las reuniones del Consejo de Administración.

Grupo C: se los mantendrá informados por los medios de comunicación digitales habituales: semanalmente a través del boletín digital de las redes sociales, vía *mailing*, y boletín impreso mensual. Además del resto de las comunicaciones disponibles para toda la comunidad.

Grupo B: Se enviarán los boletines digitales con información ampliada sobre cada tema.

Grupo A: Se enviarán los boletines digitales.

(Cámara oficial de Comercio, Industria y Navegación, 2008, p.123)

VIII PROPUESTA DE MODELO DE BALANCE SOCIAL O MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD PARA CESOPOL.

“El lanzamiento de la ISO 26000: Norma guía de responsabilidad social, da un impulso a los esfuerzos que ha puesto en marcha el Pacto Mundial de Naciones Unidas para establecer un amplio entendimiento común de los principios de la responsabilidad corporativa. ISO 26000 y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas están conectados por una creencia fundamental, que las organizaciones deberían comportarse de una manera socialmente responsable.” (Pacto Global, 2015)

“Esta breve publicación donde se ofrece una visión de alto nivel de los vínculos fundamentales entre los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de la ISO 26000 (derechos humanos, prácticas laborales, el medio ambiente, las prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa de la comunidad). Aunque no es una revisión exhaustiva de las numerosas áreas de alineación entre las dos iniciativas, esa publicación demuestra que existe una clara coherencia y que todos los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas están incluidos en la norma ISO 26000.” (Oficina de Pacto Mundial de Naciones Unidas, 2011:3)

Debido a la relevancia a nivel internacional del Pacto Global de las Naciones Unidas, y al compromiso asumido por la República Argentina con el mismo, se sugiere que la CESOPOL adhiera fehacientemente al mismo con la intención de conseguir una sistematización y compromiso sostenible con la Responsabilidad Social.

Esta propuesta también es coincidente con las sugerencias realizadas por la Norma ISO 26000 en cuanto a la comunicación de las medidas en RS, ya que sostiene que muchas de estas acciones involucrarán alguna forma de

comunicación interna y externa. La norma recomienda hacer informes periódicos, a intervalos adecuados. Lo cual también es promovido por el Pacto Global, quien sugiere la comunicación “anual” de las acciones realizadas de lo contrario la organización quedaría expulsada de su adhesión al Pacto. La norma ISO recomienda que las organizaciones comiencen con informes simples sobre sus acciones. El Pacto Global sugiere para este tipo de organización la presentación de un reporte denominado “Express COP”, que se detalla más abajo, y los sucesivos estados de avance en los reportes.

Además, el 14 de Junio de 2014, la Alianza Cooperativa Internacional se adhiere al Pacto Mundial a través de un comunicado de prensa. En este comunicado, la ACI asevera que como parte de su compromiso, la Alianza apoyará los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas referentes a los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, los fomentará dentro de su ámbito de influencia, pondrá de manifiesto dicho compromiso con sus miembros y los ciudadanos, y participará en las actividades del Pacto. (Alianza Cooperativa Internacional, 2014) Esto constituye un motivo más que contundente en pos de la adopción del reporte “Express COP” para la CESOPOL.

La ventaja de adherir a esta iniciativa, para una organización como la Cesopol, radica fundamentalmente en las siguientes afirmaciones:

1. El Pacto Global es la iniciativa más grande del mundo en materia de responsabilidad social, con más de diez mil participantes en 135 países.
2. Permite compartir buenas prácticas y experiencias con organizaciones diversas y con las agencias de Naciones Unidas.
3. Permite encontrar soluciones para problemas contemporáneos relacionados con la globalización, el desarrollo sostenible y la responsabilidad cívica.

4. Brinda la posibilidad de compararse con otras empresas de las mismas características o de características diferentes.
5. Permite accesibilidad de información de los reportes a través de la página web donde son exhibidas.
6. La globalidad de este reporte demuestra la relevancia que toma el movimiento a nivel mundial, un compromiso que asegura el éxito de las acciones tomadas por cada una de las empresas y organizaciones.
7. El pertenecer a un sistema global y de simple acceso, puede servir de incentivo a los *stakeholders* de la organización para adherir a estas prácticas.
8. Este sistema de reporte no impone metodologías rígidas que ahuyenten la participación de empresas y organizaciones pequeñas y que no están acostumbradas al reporte de acciones, ya que puede realizarse de una manera muy simple a través de los pasos que va detallando la página web.
9. Dado que los *stakeholders* de esta organización son empresas y organizaciones de tipo variado, es importante adherir a un sistema de reporte más inclusivo.

El Pacto Global propone que las organizaciones que deseen participar de su iniciativa deben enviar una carta de su Presidente, Director General o Gerente General indicando el compromiso de la organización con el Pacto Global, y la determinación de:

- Hacer público su apoyo al Pacto Global y sus diez principios a través de acciones como: informar al respecto a sus empleados, accionistas, clientes y proveedores; integrar el Pacto Global y sus diez principios en el programa de desarrollo y training; incorporar los principios del Pacto Global en la misión de la compañía, etc.

- Proporcionar, una vez al año, un ejemplo concreto del progreso que se ha hecho o de una lección que se ha aprendido al implementar los principios del Pacto. Este informe se conoce con el nombre de Comunicación de Progreso para las empresas o Comunicación de Involucramiento para las organizaciones no empresariales. (Pacto Global, 2016)

Como las cooperativas son un tipo de empresa, deberían presentar Comunicaciones de Progreso (CoP) donde se debe incluir:

1. Una declaración de la continuidad del apoyo al Pacto Global.
2. Una descripción de las medidas prácticas adoptadas por los participantes para aplicar los principios del Pacto Global durante el año fiscal anterior.
3. Una cuantificación de los resultados alcanzados o previstos empleando, en lo posible, indicadores o sistemas como los elaborados por la GRI (*Global Reporting Initiative*).

(Anexo 8: Política del Pacto Mundial de la ONU sobre Comunicación de Progreso)

A partir de Abril del corriente año, se puso en vigencia en el Pacto Global, la opción de presentar un “COP Express” para empresas que tienen menos de 250 empleados y que tienen una capacidad mínima de reporte. El COP Express consiste en 3 preguntas SI/NO que se responden on-line, y que son consistentes con los 3 requisitos mínimos para cumplimentar la adhesión y reporte al Pacto Global. Respondiendo SI a cada respuesta, la organización es publicada en el *website* como participante del Pacto Global. A partir de allí surgen diferentes acciones y requerimientos que año tras año las

organizaciones van implementando para sostener su compromiso de adhesión a los 10 principios del Pacto Global.

Por consiguiente, los próximos pasos son:

1. Decidir que tipo de COP se va a enviar:

Tabla 9: Tipos de COP del Pacto Global.

| Nivel de COP | <i>GC Active</i> | <i>GC Advanced</i> |
|------------------|---|--------------------------|
| Formas de emitir | Plantilla Express Plantilla Básica GC cuestionario activo | GC Cuestionario avanzado |

2. Prepararlo.

3. Enviarlo.

Pronto estará disponible una Plantilla Express para empresas de menos de 250 empleados, y con mínima capacidad de emitir reportes. (Pacto Global, 2016)

El *Global Reporting Initiativ* (GRI) como código de conducta, etiquetas de calidad e informes de sostenibilidad

“El GRI es una alianza de empresas, organizaciones no gubernamentales, sindicatos y otros grupos de interés que han llegado a su meta, en colaboración con el Pacto Mundial de la ONU para establecer principios comunes para la elaboración de memorias de sostenibilidad, su fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. El uso del GRI y su marco completo para la elaboración de memorias de Sostenibilidad está muy extendido en todo el mundo. Incluyendo

la Guía para la elaboración de memorias, el marco establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social. GRI está comprometido con la mejora continua y el incremento del uso de estas Guías, las cuales se encuentran a disposición del público de manera gratuita.” (Fehlhaber, Anja, 2012, p.39)

“La misión del GRI es *“hacer la elaboración de memorias de sostenibilidad una práctica habitual proporcionando orientación y respaldo a las organizaciones”*. Con la visión de tener *“una economía global sostenible donde las organizaciones gestionen responsablemente su desempeño e impactos económicos, ambientales y sociales, y elaboren memorias de una forma transparente”*. (Fehlhaber, Anja, 2012, p.39).

IX CONCLUSIONES

Las prácticas de RSE pueden ser aplicadas en todo tipo de organizaciones, no están destinadas exclusivamente a las grandes corporaciones. Cualquier empresa, con o sin fines de lucro, cualquier organización o institución, puede llevar a cabo acciones sistemáticas de prácticas sostenibles de responsabilidad social. En el caso de estudio del presente trabajo queda demostrado lo anteriormente expuesto. La autora pretende de esta forma promover el modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresaria en las Cooperativas de Obras y Servicios públicos a partir de la experiencia de Cesopol (Cooperativa de Obras y Servicios Públicos de Oncativo Ltda.)

La interpretación de la norma ISO 26.000 y su aplicabilidad a las empresas del tipo Cooperativas de Obras y Servicios públicos ha quedado demostrada a través del caso concreto de Cesopol. No obstante es de fundamental importancia seguir trabajando en la educación y difusión de esta norma, a través de Jornadas de concientización, no sin antes profundizar en los conceptos y la necesidad de trabajar en la Responsabilidad Social como un tema que alcanza a todo tipo de empresas, que atraviesa a todas las sociedades, grandes o pequeñas, y cuyos beneficios trasciende toda frontera social, cultural y económica en la búsqueda de una mejor calidad de vida para los habitantes de este planeta.

Las iniciativas globales del tipo del Pacto Global, con sus modelos de reportes de acciones en responsabilidad social, integran otra herramienta que puede ser aplicada sin mayores inconvenientes por las empresas del tipo cooperativa, como ha quedado demostrado a través de la presente investigación. La incursión en este tipo de herramientas y normas y pactos internacionales, que posiblemente sean percibidas por las pequeñas empresas

como estándares demasiado altos para alcanzar y sostener, queda también demostrado en esta investigación.

Esta investigación también demuestra que las principales barreras para la introducción de la Responsabilidad Social, por lo tanto, es la falta de los recursos humanos, pero sobre todo la falta de los conocimientos para poner en práctica esta estrategia.

El efecto contagio, con los *stakeholders* es de vital importancia para lograr un efecto multiplicador de las acciones en beneficio de la sociedad en su conjunto, coordinando el reconocimiento de la Responsabilidad Social, las acciones correctas, los medios de comunicación utilizados para dar a conocer esas acciones y sus resultados medibles, y la sostenibilidad en el tiempo, pueden ser considerados los factores claves de éxito para la implementación de estas estrategias.

X BIBLIOGRAFIA

Agricultores Federados Argentinos. Sociedad cooperativa Limitada. Balance Social Cooperativo N° 8. Ejercicio económico social 2011/2012.

Alianza Cooperativa Internacional. Notas de Orientación para los Principios Cooperativos, 2015, [on line]

http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/guidance_notes_es.pdf

Alianza Cooperativa Internacional. Hechos y cifras del Cooperativismo en America y el Mundo, 2014, [on line] <http://www.aciamericas.coop/Hechos-y-cifras-del-cooperativismo>.

Alianza Cooperativa Internacional. Cooperativas de las Americas se compromete con el Pacto Global de las Naciones Unidas, 2014, [on line]

<http://www.aciamericas.coop/Cooperativas-de-las-Américas-se-5615>

Argentina. Cooperar. *Jornada de Actualización en Responsabilidad Social – BSCoop* – (2016).

Argentina. Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social. *Las Cooperativas y las Mutuales en la República Argentina. Reempadronamiento Nacional y censo económico sectorial de Cooperativas y Mutuales. 2da ed.* Buenos Aires: 2008. 336 p. ISBN 978-987-24192-1-9

Argentina, Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social. Ley N°: 20337. Ley de Cooperativas. Buenos Aires, Argentina (1973)

Argentina, Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social. Principios Cooperativos. [on line] junio 2014, <http://www1.inaes.gob.ar/es/articulo.asp?id=39>

Argentina. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. *RSE y Trabajo Decente en la Argentina* - 1a ed. - Buenos Aires : 2009. 192 p. ISBN 978-987-25026-0-7. [on line]

http://www.trabajo.gov.ar/downloads/biblioteca_libros/LibroRSEyTD.pdf

Asi somos Cesopol, 28 de julio 2016,

<https://www.facebook.com/asisomoscesopol/photos/a.821433274604267.1073741828.821429171271344/1052478658166393/?type=3>

Asi somos Cesopol, 22 de marzo 2016,

<https://www.facebook.com/asisomoscesopol/photos/a.821433274604267.1073741828.821429171271344/963884437025816/?type=3>

Carroll. *A three-dimensional conceptual model of corporate social performance*. Academy of Management Review. 1979, (4): 497-505.

Confederación Cooperativa de la República Argentina Ltda., Confederación Intercooperativa Agropecuaria Cooperativa Ltda. Congreso Argentino de la Cooperación: *De cara al nuevo milenio por el desarrollo nacional con inclusión social*. (2004).

Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible. [on line] mayo 2015, http://www.ceads.org.ar/grupos_rse.htm.

Cooperativa Eléctrica, de Servicios y Obras Públicas de Oncativo Ltda. Estatuto Social. (1994, última reforma 1999).

Cooperativa Eléctrica, de Servicios y Obras Públicas de Oncativo (Cesopol). Revista Integración. (2013) Córdoba.

Cortina, Adela. *Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial*, Madrid: Trotta, 1994. 152 p. ISBN: 9788481640137

España. Cámara oficial de Comercio, Industria y Navegación. *Cuadernos de trabajo de RSE para PYME. El diagnóstico previo y el plan de acción en RSE*. (2008) [on line] www.rse.org.es/docs/camara_cuaderno_rse_no1.pdf

Federación de Cooperativas Eléctricas y de Obras y Servicios Públicos Ltda. de la Provincia de Córdoba. Revista Opción. Año 21. Nº 162. (2013) Córdoba.

Fehlhaber, Anja. (2012) *La Responsabilidad Social Empresarial: Una exploración en las pequeñas y medianas empresas*. (Tesis de Maestría en Dirección de Empresas) Instituto de Ciencias de Administración. UCC. Córdoba.

Fernández Lorenzo, Liliana et al. (2008) *Balance Social Cooperativo Integral: Un modelo argentino basado en la Identidad Cooperativa*. Trabajo de Investigación. Universidad Nacional de La Plata.

González, Liliana y San Bartolomé, Juan Carlos. (mayo, 2016). *Seminario Taller de Sensibilización en Balance Social Cooperativo: Responsabilidad Social Cooperativa y Balance Social Cooperativo*. Seminario llevado a cabo en Confederación Cooperativa de la República Argentina Ltda. , Buenos Aires.

International Organization for Standardization. *Norma ISO 26000*. primera edición 2010. *Guía de Responsabilidad Social*.

International Organization for Standardization. *ISO 26000, Responsabilidad Social: Visión General del Proyecto*, [on line] octubre 2014, http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf

Lorenzo, Liliana et al. (1998) *Balance Social Cooperativo. Un modelo Argentino basado en la Identidad Cooperativa*. Universidad Nacional de La Plata.

Proyecto de declaración S-2230/15, Senado de la Nación. (2015)

United Nations Global Compact. *Introducing the Express Communication on Progress (COP) for Small & Medium Enterprises. (SEMs) [on line]*. 22 March 2016.
<https://www.youtube.com/watch?v=YTuvAilit9Q&feature=youtu.be>

United Nations Global Compact. *Una introducción a los vínculos entre los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las Materias Fundamentales de ISO 26000*. [on line] Noviembre 2011.
http://pactoglobal.org.ar/wp-content/uploads/2015/03/Vinculacion_PactoGlobal_ISO26000.pdf

United Nations Global Compact. *Política del Pacto Global sobre Comunicación de Progreso*, [on line] mayo 2015. http://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2015/04/COP_Policy_ES.pdf

Valladares, Luis. *Base doctrinaria del cooperativismo*. 1°. ed. Buenos Aires: Ediciones de Economía Social, 2006. 250 p. ISBN 987-23184-0-9

World Cooperative Monitor – *Exploring the Co-operative Economy*. 2015. [on line]
http://monitor.coop/sites/default/files/WCM_2015%20WEB.pdf

XI ANEXOS

Anexo 1

| 10 Principios del Pacto Global | | |
|--------------------------------|--|--|
| Derechos humanos | Principio 1: Las empresas y los Derechos Humanos. | Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos. |
| | Principio 2: Vulneración de los Derechos Humanos. | Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos. |
| Estándares laborales | Principio 3: Las empresas y la libertad de asociación. | Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. |
| | Principio 4: Las empresas y el trabajo forzoso y coacción. | Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. |
| | Principio 5: Erradicación del trabajo infantil. | Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. |
| | Principio 6: La discriminación en el empleo. | Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. |
| Medio ambiente | Principio 7: Las empresas y el medio ambiente. | Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. |
| | Principio 8: Iniciativas para el respeto medioambiental. | Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. |
| | Principio 9: Difusión de tecnologías ecológicas. | Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. |
| Lucha contra la corrupción | Principio 10: Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno. | Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. |

(Pacto Global, 2015)

Anexo 2

Norma ISO 26000 – Materias Fundamentales y Asuntos abordables.

Materia fundamental: Gobernanza de la organización

Materia fundamental: Derechos humanos

Asunto 1: Debida diligencia

Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos

Asunto 3: Evitar la complicidad

Asunto 4: Resolución de reclamaciones

Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables

Asunto 6: Derechos civiles y políticos

Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales

Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo

Materia fundamental: Prácticas laborales

Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales

Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social

Asunto 3: Diálogo social

Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional

Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Materia fundamental: El medio ambiente

Asunto 1: Prevención de la contaminación

Asunto 2: Uso sostenible de los recursos

Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático

Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

Materia fundamental: Prácticas justas de operación

Asunto 1: Anti–corrupción

Asunto 2: Participación política responsable

Asunto 3: Competencia justa

Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad

Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Asunto 1: Prácticas justas de *marketing*, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores

Asunto 3: Consumo sostenible

Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores

Asunto 6: Acceso a servicios esenciales

Asunto 7: Educación y toma de conciencia

Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

Asunto 1: Participación activa de la comunidad

Asunto 2: Educación y cultura

Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades

Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología

Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos

Asunto 6: Salud

Asunto 7: Inversión social

(ISO, Norma ISO 26000, 2010, p. ix)

Anexo 3

Principios Cooperativos

Primer Principio: Membresía abierta y voluntaria

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

Segundo Principio: Control democrático de los miembros

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los miembros.

En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

Tercer Principio: Participación económica de los miembros

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.

Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para

los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

Cuarto Principio: Autonomía e independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.

Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

Quinto Principio: Educación, formación e información

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros

(INAES, 2014)

Anexo 4

Algunos de los hechos y cifras del cooperativismo en las Américas y el mundo según ICA.

Las cooperativas en las Américas

- ▶ En Canadá 4 de cada 10 personas son socias de al menos una cooperativa, mientras que en la provincia de Quebec la cifra se eleva al 70% (2010)
- ▶ En Uruguay, las cooperativas son responsables del 3% del PIB. Producen el 90% de la leche, el 34% de la miel y el 30% del trigo. El 60% de su producción se exporta a más de 40 países (2011)
- ▶ Los activos de las cooperativas financieras de El Salvador superan los 1.300 millones de dólares, lo que representa un 9.3% del total del sistema financiero nacional (2010)
- ▶ En Bolivia existen más de 1.600 cooperativas que generan más de 32.000 empleos directos y más de 128.000 empleos indirectos (2008)
- ▶ En Brasil, las cooperativas son responsables de un 37.2% del PIB agrícola y el 5.4% del PIB global (2009)
- ▶ Las cooperativas agropecuarias estadounidenses tienen una participación del 28% en el procesamiento y la comercialización de la producción agrícola (2010)
- ▶ En Estados Unidos las cooperativas eléctricas rurales atienden a más de 42 millones de usuarios residentes en 47 Estados, lo que representa el 42% de las líneas eléctricas del país (2010)

- ▶ Las cooperativas de ahorro y crédito de Paraguay poseen activos por más de 2.100 millones de dólares, lo que representa casi un 17% del total del sistema financiero nacional (2010)
- ▶ Las 8.600 cooperativas existentes en Colombia reúnen a 5.5 millones de asociados lo que equivale a decir que 1 de cada 8 colombianos es cooperativista (2011)
- ▶ Las cooperativas agropecuarias argentinas son responsables de más del 20% del total nacional de las exportaciones de trigo (2010-2011)
- ▶ Las 6.600 cooperativas vinculadas a la Organización de las Cooperativas Brasileñas reúnen a más de 10 millones de cooperativistas y dan empleo directo a casi 300.000 personas (2011)
- ▶ Las cooperativas de ahorro y crédito de Costa Rica son propietarias de un 8.5% de los activos del sistema financiero nacional (2011)
- ▶ En República Dominicana las cooperativas reúnen a más de 1 millón de asociados y dan empleo directo a más de 40.000 personas (2011)
- ▶ Las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador tienen activos por casi 2.500 millones de dólares, lo que representa una participación del 9.12% en el total del sistema financiero nacional (2010)
- ▶ En Brasil las cooperativas de salud prestan servicios médicos y odontológicos a 17,7 millones de personas, casi un 10% de la población del país (2011)
- ▶ En Argentina existen unas 13.000 cooperativas registradas que reúnen a casi 9.400.000 de socios y dan empleo directo a más de 265.000 personas (2008)
- ▶ En Paraguay el capital social de la mayor cooperativa de ahorro y crédito supera al de 11 bancos comerciales (2011)

La magnitud del fenómeno cooperativo global

- ▶ A nivel mundial las cooperativas cuentan con casi 1.000 millones de socios y generan 100 millones de empleos, un 20 % más que las firmas multinacionales (2012)
- ▶ Las ventas de las 300 empresas cooperativas más grandes del mundo suman 1.1 trillones de dólares, importe comparable al PIB de algunas de las economías nacionales más importantes (2012)

Las cooperativas tienen un peso significativo en las economías nacionales

- ▶ En Bélgica las cooperativas farmacéuticas tienen una participación en el mercado de 19.5%
- ▶ En Corea las cooperativas agrícolas reúnen a más de 2 millones de productores rurales (un 90% del total) y facturan anualmente una cifra superior a los 11.000 millones de dólares. Adicionalmente las cooperativas pesqueras coreanas tienen una participación en el mercado de un 71%
- ▶ En Chipre las cooperativas representan el 30% del sector bancario y son responsables de la comercialización del 35% de su producción agropecuaria
- ▶ En Eslovenia las cooperativas agrícolas son responsables del 72% de la producción lechera, 79% de la ganadera, 45% de la de trigo y 77% de la de patatas.
- ▶ En Finlandia las cooperativas son responsables de la producción de un 74% de los alimentos, un 96% de los lácteos, un 50% de la producción de huevos, 34% de la producción forestal y manejan un 34% de los depósitos en el sistema financiero

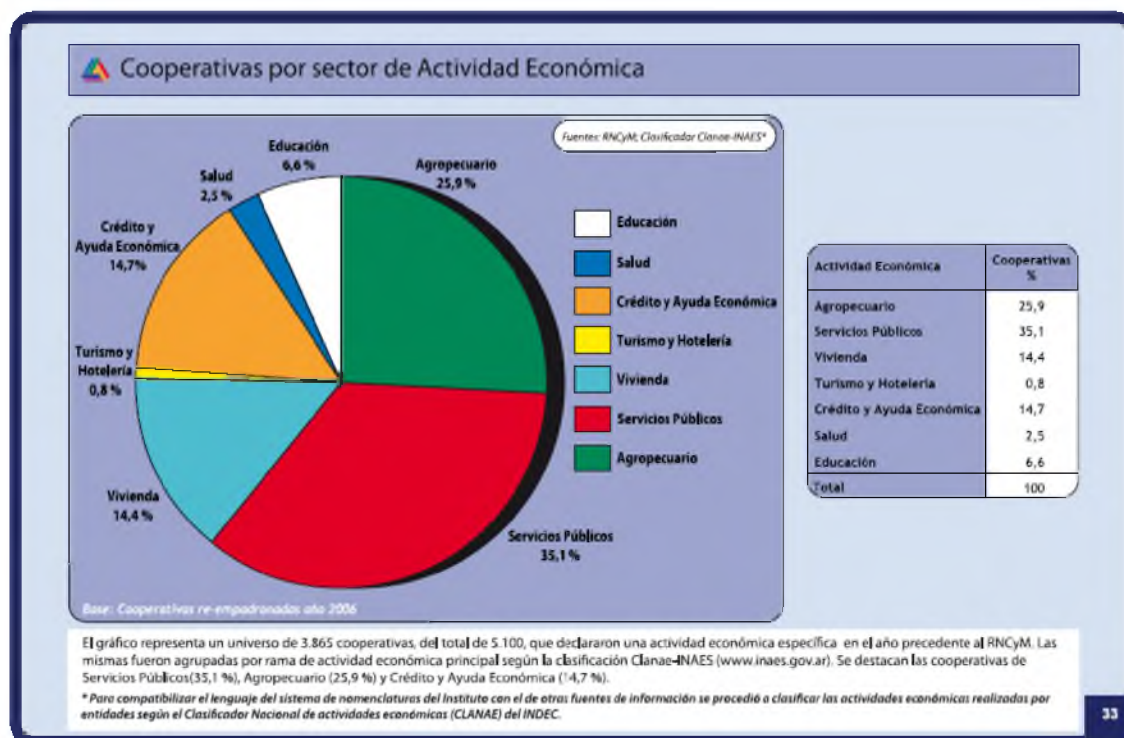
- ▶ En Hungría las cooperativas de consumo fueron responsables del 14.4% de las ventas minoristas de artículos generales y de alimentos durante 2004.
- ▶ En Japón las un 91% de los productores agropecuarios son socios de cooperativas que en conjunto facturan anualmente una cifra superior a los 90.000 millones de dólares
- ▶ En Kenya las cooperativas tienen una participación del 45% en el PBI del país y gestionan el 31% de los depósitos y ahorros nacionales. Además producen un 70% del café, un 76% de los productos lácteos y un 95% del algodón.
- ▶ En Kuwait las cooperativas de consumo manejan el 80% del comercio minorista del país
- ▶ En Letonia las cooperativas tienen una participación del 12.3% en el sector de la industria alimenticia
- ▶ En Moldavia las cooperativas de consumo son responsables del 6.8% del comercio minorista
- ▶ En Noruega las cooperativas producen el 99% de la leche y derivados, las cooperativas de consumo manejan el 25% del mercado, las pesqueras son responsables del 8.7% de las exportaciones nacionales y las forestales tienen una participación del 76% en el sector. Uno de cada 3 habitantes del país es miembro de una cooperativa
- ▶ En Polonia las cooperativas producen el 75% de la leche y derivados
- ▶ En el Reino Unido la mayor agencia de viajes independiente es una cooperativa
- ▶ En Singapur las cooperativas de consumo tienen una participación del 55% en el sector de supermercados y facturan una cifra superior a los 700 millones de dólares anuales

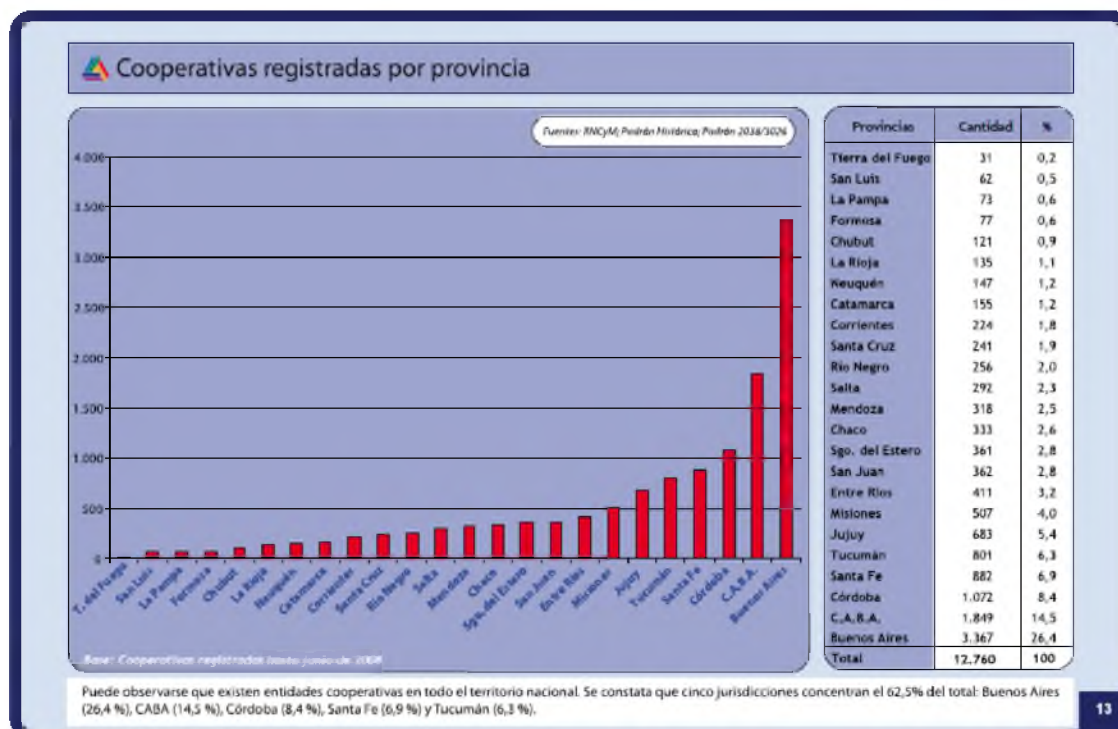
- ▀ En Suecia las cooperativas de consumo tienen una participación de 17.5% en su mercado.

(ACI, Hechos y cifras del Cooperativismo en el mundo. 2015)

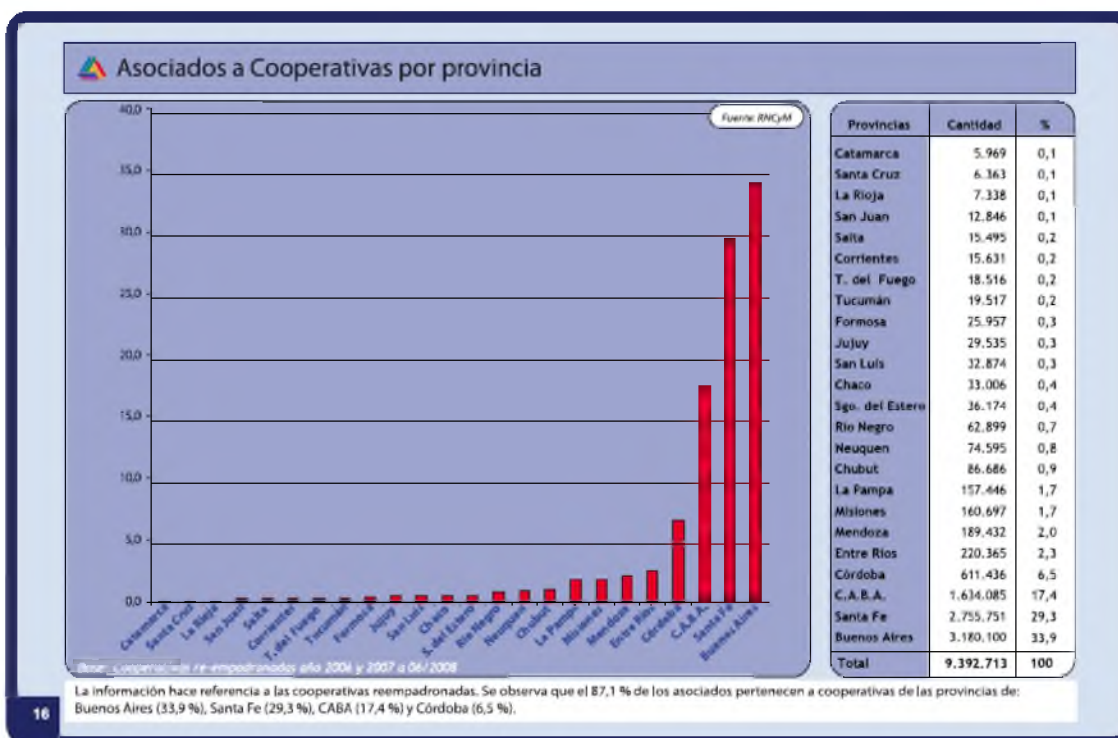
Anexo 5

Mapa de cooperativas registradas en Argentina según datos oficiales del año 2008.





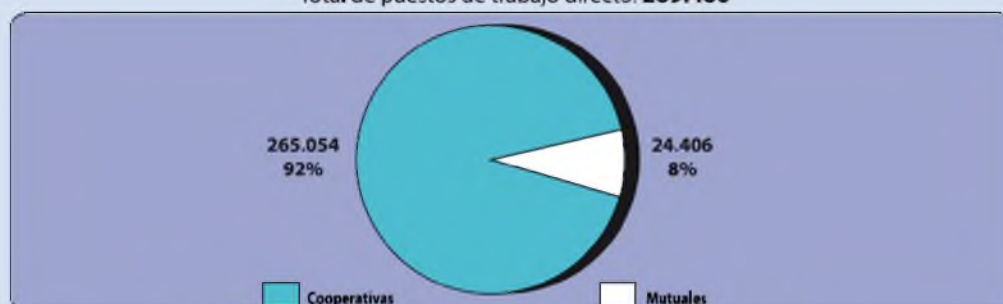
13



16

Puestos de trabajo directos creados en Cooperativas y Mutuales

Total de puestos de trabajo directo: **289.460**

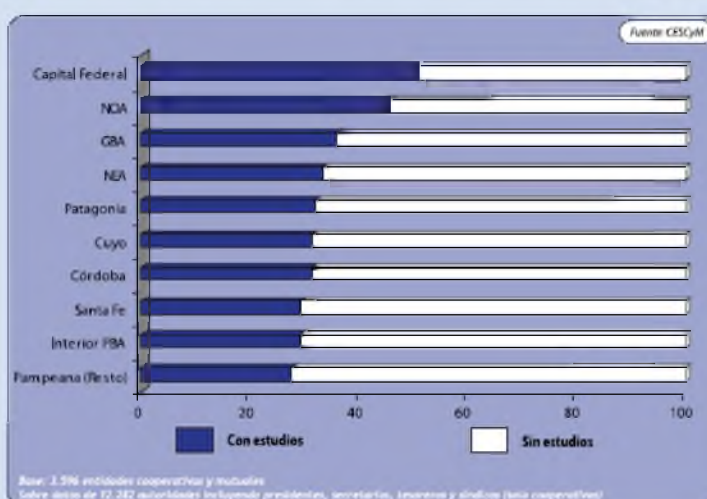


| Composición de puestos de trabajo | Nº empleados en Cooperativas | % | Nº empleados en Mutuales | % |
|---|------------------------------|------------|--------------------------|------------|
| Personal ocupado (RNCyM año 2006) | 52.242 | 19,7 | 20.764 | 85,1 |
| Nuevas entidades (período: 06/2005 a 06/2008) | 35.244 | 13,3 | 3.642 | 14,9 |
| Asociados a Cooperativas de Trabajo (RNCyM) | 112.112 | 42,3 | - | 0,0 |
| Asociados a 2038/3026 (hasta 06/2008) | 65.456 | 24,7 | - | 0,0 |
| Total | 265.054 | 100 | 24.406 | 100 |

Fueron generados en las entidades un total 289.460 puestos de trabajo, correspondiendo 92 % a cooperativas y 8 % a mutuales. El número de puestos de trabajo creados en las cooperativas 2038/3026 es una estimación y está calculada en base a la cantidad mínima requerida para la creación de estas entidades.

39

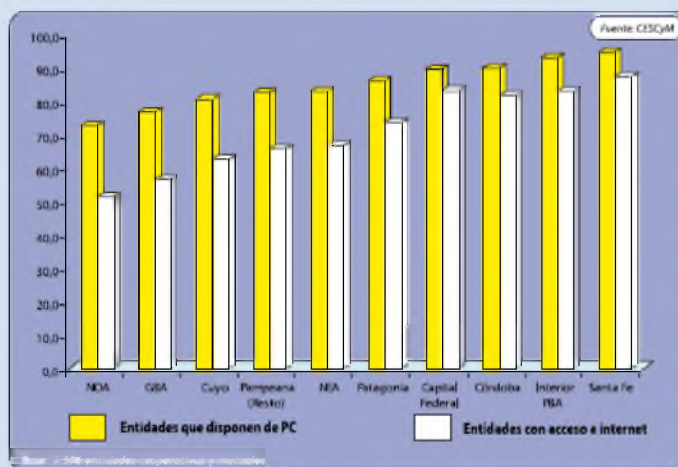
Autoridades Titulares con estudios terciarios o universitarios por región



Se observa un alto porcentaje (65 %) de miembros de los Consejos Directivos, en todas las regiones geográficas, que no poseen estudios terciarios o universitarios. Este patrón es más o menos uniforme en todo el país, salvo las entidades de Capital Federal y el NOA que cuentan con un 50,9 % y 45,7 %, respectivamente, de dirigentes que poseen dichos estudios.

76

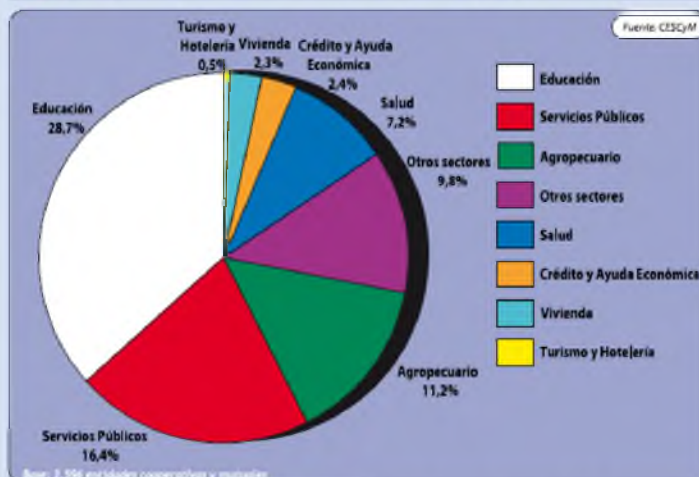
Equipamiento y sistemas informáticos que poseen las Cooperativas y Mutuales por región



Se observa que en promedio, el 87,5 % de las entidades poseen computadora. Se destacan en la información las regiones geográficas de Santa Fe, Interior PBA, Córdoba y Capital Federal, con el 90 % de entidades con PC y acceso a Internet en más del 80 % de ellas.

97

Horas de capacitación ofrecidas por región y sector económico

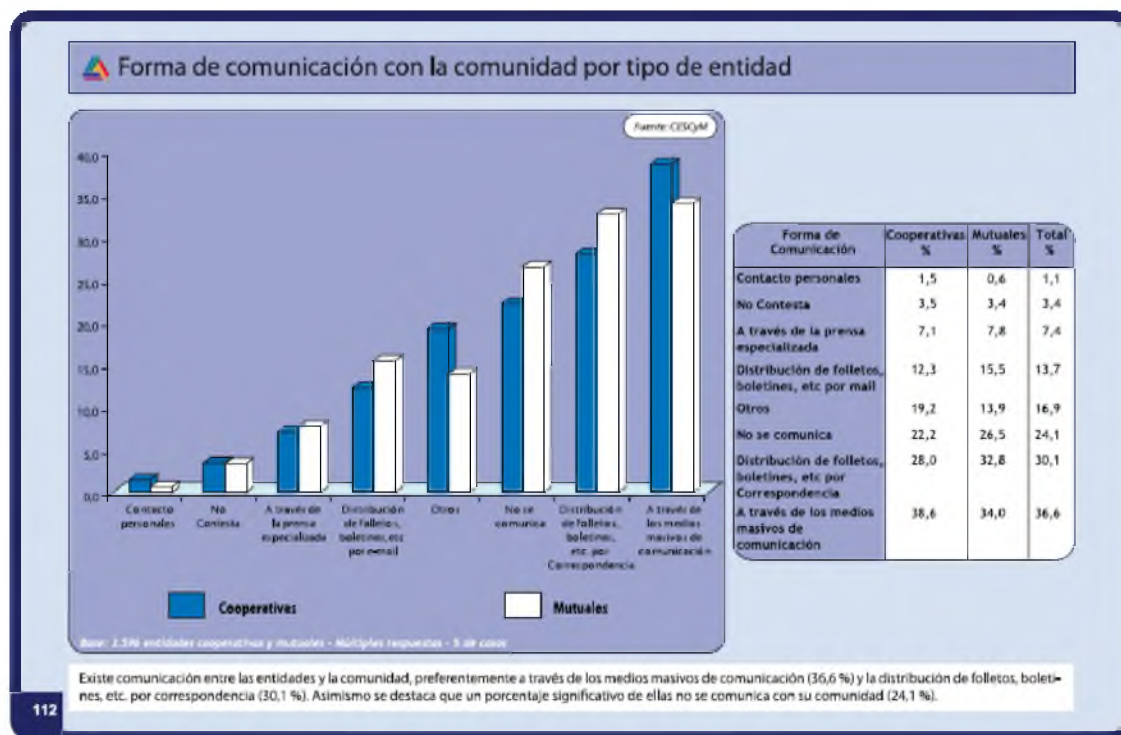


El 56,3 % de las horas de capacitación ofrecidas corresponden a tres sectores: Educación (28,7 %), Servicios Públicos (16,4 %) y Agropecuario (11,2 %). Con respecto al mismo tema pero desde la mirada territorial, el 54,1 % de las horas ofrecidas se concentran en tres regiones: Capital Federal (20,4 %), Interior PBA (17,4 %) y Santa Fe (16,3 %).

| Sector Económico | Cantidad | % |
|---------------------------|----------|------|
| Turismo y Hotelería | 428 | 0,5 |
| Vivienda | 1.934 | 2,3 |
| Crédito y Ayuda Económica | 2.045 | 2,4 |
| Salud | 6.185 | 7,2 |
| Otros sectores | 8.339 | 9,8 |
| Agropecuario | 9.576 | 11,2 |
| Servicios Públicos | 14.015 | 16,4 |
| Educación | 24.494 | 28,7 |
| Total | 85.421 | 100 |

| Región Geográfica | Cantidad | % |
|-------------------|----------|------|
| GBA | 1.132 | 1,3 |
| Patagonia | 2.213 | 2,6 |
| NEA | 3.402 | 4,0 |
| Cuyo | 3.403 | 4,0 |
| Pampeana | 3.546 | 4,2 |
| Córdoba | 7.277 | 8,5 |
| NOA | 8.053 | 9,4 |
| Santa Fe | 13.914 | 16,3 |
| Interior PBA | 14.836 | 17,4 |
| Capital Federal | 17.457 | 20,4 |
| Total | 85.421 | 100 |

104



(INAES, Las Cooperativas y las Mutuales en la República Argentina, Reempadronamiento Nacional y Censo Económico sectorial de Cooperativas y Mutuales, 2008)

Anexo 6

(Figura 8 - Publicidad gráfica: Cuidar el Agua: una responsabilidad de todos.)



(Así somos Cesopol, 22 de marzo 2016)

Anexo 7

(Figura 9: Publicidad gráfica: Jornada de Forestación en Fideicomiso)



(Asi somos Cesopol, 28 de julio 2016)

Anexo 8

Política del Pacto Mundial de la ONU sobre la Comunicación de Progreso

Actualizada a 1 de marzo de 2013

Generalidades

- La comunicación de progreso (COP) es una divulgación anual para que las empresas informen a sus grupos de interés sobre sus esfuerzos por implementar los principios del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
- El objetivo principal de las COP, como eje central de las medidas de integridad del Pacto Mundial, es servir de vehículo público para la información sobre actuación sostenible. La COP también puede ser una herramienta eficaz para promover el diálogo entre accionistas y compartir las mejores prácticas emergentes.
- Como documento público, la COP es una demostración importante del compromiso de la empresa con la transparencia y responsabilidad. El no presentar una COP tendrá como consecuencia el cambio de estatus del participante y puede, eventualmente, conducir a la expulsión de una empresa de la iniciativa.
- La presentación de las COP amplía el acceso de los grupos de interés a la información sobre la actuación sostenible de los participantes.
- La política de la COP se aplica únicamente a empresas participantes.

Requisitos mínimos de la COP

1. Se requiere que las empresas participantes realicen una comunicación de progreso anual a los grupos de interés

Una COP es una comunicación directa entre los participantes empresariales con sus grupos de interés. Por esta razón se pide a los participantes que mantengan ampliamente disponibles sus COP. Mientras que el formato general es flexible, cada COP debe contener los tres elementos siguientes:

- a. Una declaración del director general que exprese su apoyo continuo al Pacto Mundial y renueve el compromiso actual del participante con la iniciativa y sus principios.
- b. Una descripción de medidas prácticas (divulgación de cualquier política relevante, procedimientos o actividades) que las empresas hayan llevado a cabo (o planeen llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Mundial en cada una de las cuatro áreas importantes (derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción).

Nota: En el caso de que una COP no se refiera a una o varias de las cuatro áreas, deberá presentar una explicación ("informar o explicar").

- c. Una evaluación de los resultados (el grado en que se han logrado alcanzar los indicadores de objetivos y actuación, u otro tipo de medición cuantitativa o cualitativa de los resultados).